



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

Sonja Manssila
Juha Koivisto

TYÖPAPERI

Kuntakokeiluilla parempia ratkaisuja

Innokylän innovaatiokatsaus

TYÖPAPERI 29/2017

Sonja Manssila & Juha Koivisto

**Kuntakokeiluilla
parempia ratkaisuja
Innokylän innovaatiokatsaus**



TERVEYDEN JA
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-302-893-7

ISSN 2323-363X

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-893-7>

Helsinki 2017

Lukijalle

Jyrki Kataisen hallitusohjelmaan kirjattiin kehittämistoimenpiteeksi kuntakokeilut. Toimenpiteen mukaisesti kuntien tehtävien ja velvoitteiden vähentämisen tueksi toteutettiin kuntakokeilulain mahdollistamia kuntakokeiluja vuosina 2015–2016. Kuntakokeiluja toteutettiin kuudessa eri toimintamallikonaisuudessa: hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskeva kokeilu, nuorisotakuuta koskeva kokeilu, koulutuspalveluja koskeva kokeilu, kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu, asumispalveluja koskeva kokeilu sekä kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyötä koskeva kokeilu. Toimintamallikonaisuudet antoivat kokeiluille raamit, joiden sisällä voitiin paikallisesti toteuttaa luovaa kokeilevaa kehittämistä.

Tämä innovaatiokatsaus kokoaa ja tiivistää Innokylään kirjattuja kuntakokeilujen sisältöjä, tuotoksia ja tuloksia. Kokeilukunnan ja valtion välinen sopimus edellytti kokeilukuntia kuvaamaan kokeilunsa Innokylään, jonne vietiin kokeilujen perustiedot, tarpeet ja tavoitteet, toteutus- ja arviointisuunnitelmat sekä tietoa tuotoksista ja tuloksista. Näin saatiin koottua tiedot yhteen paikkaan, jolloin kokeilujen seuranta ja hyödyntäminen tehostuivat ja kokeiluista voitiin saada tietoa kokeilu aikana.

Katsaus toteutettiin valtiovarainministeriön ja Innokylän yhteistyönä. Katsaus on hyödyllistä luettavaa kaikille kokeilukulttuurista ja kokeilevasta kehittämisestä sekä kuntakokeilujen tuotoksista ja tuloksista kiinnostuneille. Katsaus julkaistaan pelkästään verkkoversiona, sillä se sisältää runsaasti esimerkkejä joista pääsee klikkaamaan Innokylän verkkopalveluun ja tarkastelemaan esimerkkejä tarkemmin.

Tiivistelmä

Sonja Manssila & Juha Koivisto. Kuntakokeiluilla parempia ratkaisuja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 29/2017. 26 sivua. Helsinki 2017.

ISBN 978-952-302-893-7 (verkkojulkaisu)

Tämä innovaatiokatsaus tarkastelee ja tiivistää Innokylään kirjattuja kuntakokeilujen sisältöjä, tuotoksia ja tuloksia. Kuntakokeiluihin valittiin 16 kuntaa tai kuntaryhmää, yhteensä 57 kuntaa. Kuntakokeiluja toteutettiin vuosina 2015–2016 kuuden erilaisen toimintamallikokonaisuuden alla 45 erilaisessa kokeilussa.

Katsauksen analyysiin löytyi Innokylästä 28 kuntakokeilun Verstasta, joissa työstettiin kokeilun tarpeita ja tavoitteita, kehitettävän ja kokeiltavan ratkaisun osatekijöitä sekä kokeilu- ja arviointisuunnitelmaa ja arvioinnin tuloksia. Muutama kokeilu oli lisäksi tehnyt kokeillusta ratkaisusta geneerisen toimintamallin.

Hyvinvoinnin integroidun toimintamallikokeilun perusteella yksilötasolla tehtävät palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat asiakkaan saaman palvelun johtolanka. Yhteisten palvelusuunnitelmien laatiminen selkeyttää työskentelyn tavoitteita, toteutusta ja keinoja sekä lisää toimijoiden ymmärrystä ja tietämystä asiakkaan kokonaistilanteesta ja selkeyttää työntekijöiden rooleja. Sekä asiakas että muut toimijat ovat yhteisen suunnitelman turvin paremmin ajan tasalla tilanteen etenemisestä. Asiakkaan rooli on myös tällöin entistä aktiivisempi prosessin keskeisenä toimijana. Hallitummat asiakaskäynnit vapauttavat asiakastyöaikaa.

Nuorisotakuun kokeiluissa luotiin Ohjaamo-toimintamalli, joka tarjoaa asiakkaille helposti saavutettavia, neutraaleja ja moniammatillisia ja -hallinnollisia palveluja. Ohjaamo-mallilla selkeytetään nuorten koulutukseen hakeutumista sekä tuetaan siinä pysymistä, koulutuksen loppuun suorittamista ja työllistymistä. Ohjaamo mahdollistaa alueellisesti yhteisen työotteen ja ohjausmallin, joka tukee yksilön koulutus- ja työelämäsiirtymiä. Mallin avulla voidaan niukkenevista resursseista huolimatta tarjota oikea-aikaista palvelua eri toimijoiden tahoilta. Ohjaamo-mallin avulla saadaan syvennettyä toimijoiden ohjausosaamista, lisättyä työkaluja asiakkaan ohjausprosessin oikea-aikaiseen etenemiseen sekä löytämään uusia osuvia ratkaisuja asiakkaan työllistymistä tukevista vaihtoehdoista.

Koulutuspalvelun kokeilun seutulukiohankkeessa kokeiltiin, millä edellytyksillä seutulukio toimii kaikkien mukana olevien kuntien hyväksi. Kokeilussa otettiin yhteistyön ensiaskeleita; hankittiin yhteisiä työkaluja etäopetuksen järjestämiseen, sovittiin yhteisistä koulujen työ- ja loma-ajoista ja saavutettiin taloudellisia säästöjä.

Kuntien toiminnan valvontaa koskevien kokeilujen mukaan valvontaa ja valvonnan toimintamallia kehittämällä voidaan ennaltaehkäistä riskien toteutumista. Valvonnan avulla voidaan varmistaa, että asiakkaita kohdellaan tasaveroisesti. Henkilöstö pystyy ehkäisemään ongelmien syntymistä, kun tietävät palveluihin liittyvät riskit. Valvontamalli selkeyttää pelisääntöjä yksityisten palveluntuottajien ja ostajan välillä. Valvontaa voidaan toteuttaa tehokkaasti ja asiantuntevasti yhteistyössä kunnan ja aluehallintoviranomaisen kesken. Yhteinen toimintamalli selkeyttää kaikkien osapuolten valvontaan liittyvää tekemistä.

Asumispalveluja koskevien kokeilujen perusteella yhteistyöstä ja kumppanuusverkostoista saadaan asumistoimintaan monipuolisuutta ja uutta otetta. Ikäihmisistä itsestään löytyy runsaasti taitoa ja voimavaroja yhteiseen tekemiseen, ja verkostoitumisen avulla saadaan paljon yhdessä aikaiseksi. Yhteisöllisyyden erilaiset mallit ja niiden soveltaminen asumiseen parantavat toimintaa. Yhteisessä käytössä olevat tietoa-alueet voivat toimia yhteisenä kollektiivisena muistina ja keskustelun välineenä. Hoivatiilojen rakentamisessa on tärkeää yhdistää eri asiantuntijoiden osaaminen ja käydä riittävästi keskustelua tavoiteltavasta päämäärästä. Substanssiosaamista pitää olla mukana sisällä suunnittelussa ja rakentamisessa. Vastuuhoitajamalli jäsentää asukkaalle nimetyn oman hoitajan sekä asiakkaan ja hänen omaisensa välistä yhteistyötä.

Kuntien ja Kelan yhteistyötä koskevassa kokeilussa saatiin kokemustietoa valtakunnallisen perustoi-meentulotuen siirtämisestä Kansaeläkelaitokseen. Kokeilukunnan mukaan pitkäaikaisasiakkaat eivät siirry asioimaan Kelaan, ellei muodostu ”pienää pakkoa”. Asiakkaita ei voi houkutella mainonnalla, viestinnällä tai kertomalla ohjauksen yhteydessä, että asiakas jättää hakemuksen jatkossa Kelaan. Tämä onnistui kuitenkin siten, että vähennettiin kaupungissa lähekkäin olevia asiointi- ja palveluskohteita, jolloin asiakkaiden reitit muuttuivat totutusta.

Avainsanat: Kokeilut, kokeilukulttuuri, kunnat, toimintamallit, kehittäminen, arviointi

Sisällys

Lukijalle	3
Tiivistelmä.....	4
1 Johdanto	7
2 Kuntakokeilut	8
2.1 Mikä ihmeen kuntakokeilu?.....	8
2.2 Kokeileva kehittäminen	8
3 Tutkimuskysymykset	10
4 Aineisto ja menetelmä	10
5 Kokeilut	11
5.1 Hyvivoinnin integroitu toimintamalli	11
5.2 Nuorisotakuu	15
5.3 Koulutuspalvelu	18
5.4 Kuntien toiminnan valvonta	18
5.5 Asumispalvelut	21
5.6 Kuntien ja Kelan yhteistyö	24
6. Lopuksi	26

1 Johdanto

Suomen hallitus on ottanut kokeilevan kehittämisen ja kokeilukulttuurin julkisen sektorin innovaatiopolitiikan strategiseksi työkaluksi. Jyrki Kataisen hallitusohjelmaan kirjattiin kehittämistoimenpiteeksi kuntakokeilut. Toimenpiteen mukaisesti kuntien tehtävien ja velvoitteiden vähentämisen tueksi toteutettiin kuntakokeiluja vuosina 2015–2016.

Kuntakokeilujen mahdollistamiseksi valmisteltiin ministeriöyhteistyönä hallituksen esitys kuntakokeiluista laiksi kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista. Hallituksen esitys (117/2014) annettiin eduskunnalle 11.9.2014. Eduskunta käsitteli ja hyväksyi lakiesityksen. Tasavallan presidentti vahvisti kuntakokeiluja koskevan lain 30. joulukuuta 2014. Laki oli voimassa 5. tammikuuta 2015 alkaen aina vuoden 2016 loppuun asti.¹

Haku kuntakokeiluihin toteutettiin vuoden 2013 lopussa. Hakemus kohdennettiin johonkin kuudesta eri toimintamallikonaisuudesta: hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskevaan kokeiluun, nuorisotakuuta koskevaan kokeiluun, koulutuspalveluja koskevaan kokeiluun, kuntien toiminnan valvontaa koskevaan kokeiluun, asumispalveluja koskevaan kokeiluun sekä kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyötä koskevaan kokeiluun.

Kuntakokeiluihin valittiin 16 kuntaa tai kuntaryhmää, yhteensä 57 kuntaa. Kuntakokeiluja toteutettiin kuuden erilaisen toimintamallikonaisuuden alla 45 erilaisessa kokeilussa. Kokeilut hyödynsivät Innokylää (www.innokyla.fi) kehittämisalustanaan. Tämä innovaatiokatsaus kokoaa ja tiivistää Innokylään kirjatut kuntakokeilujen sisältöjä, tuotoksia ja tuloksia.

¹ Laki kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä ja monialaisten toimintamallien tukemista koskevista kokeiluista (1350/2014); <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141350>

2 Kuntakokeilut

2.1 Mikä ihmeen kuntakokeilu?

Kuntakokeilujen tarkoituksena oli lisätä kokeilukuntien toimintamahdollisuuksia vähentämällä niille laissa tai sen nojalla annetuissa säädöksissä asetettuja tehtäviä ja velvoitteita sekä niiden toteuttamisen ohjausta. Tarkoituksena oli edistää kokeilukunnissa sellaisten asiakaslähtöisten ja monialaisten toimintatapojen sekä palvelurakenteiden kehittämistä ja käyttöä, joiden avulla laissa säädettyjä tehtäviä voidaan kunnissa hoitaa taloudellisesti ja tuottavasti, kuitenkin lainsäädännössä asetetut palvelujen sisältöä koskevat vaatimukset toteuttaen.

Kuntakokeiluja toteutettiin kuudessa eri toimintamallikokonaisuudessa: hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskeva kokeilu, nuorisotakuuta koskeva kokeilu, koulutuspalveluja koskeva kokeilu, kuntien toiminnan valvontaa koskeva kokeilu, asumispalveluja koskeva kokeilu sekä kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyötä koskeva kokeilu. Toimintamallikokonaisuudet antoivat kokeiluille raamit, joiden sisällä voitiin paikallisesti toteuttaa luovaa kokeilevaa kehittämistä.

Kunnat suunnittelivat kokeilut oman kokeilukohteensa mukaisiksi kokonaisuuksiksi ja kuvasivat toteuttavat asiat osana kuntakokeilusopimusta. Kokeiluaikana kokeiltiin uusia toimintatapoja ja seurattiin niiden vaikuttavuutta tekemällä asiakas- ja henkilöstökyselyitä. Kuntakokeiluun osallistuvat kunnat ja kuntaryhmät osallistuivat joko yhteen tai useampaan toimintamallin kokeiluun. Kokeiluja toteutettiin yhteensä 45 kappaletta.

Kokeilukunnan ja valtion välinen sopimus edellytti kokeilukuntia kuvaamaan kokeilunsa Innokylään. Innokylään vietiin kokeilujen perustiedot, tarpeet ja tavoitteet, toteutus- ja arviointisuunnitelmat sekä tietoa tuotoksista ja tuloksista. Näin saatiin koottua tiedot yhteen paikkaan, jolloin kokeilujen seuranta ja hyödyntäminen tehostuivat ja kokeiluista voitiin saada tietoa kokeiluaikana.

Kuntia tuettiin kokeiluhankkeen toimesta. Kokeiluaikana toteutettiin kuntavierailuja kokeiluvuosina kaksi kertaa kaikkiin toimintamalleja toteuttaviin kuntiin/kuntaryhmiin. Kuntavierailuissa käsiteltiin toimintamallien toteuttamiseen liittyviä asioita. Kunnille järjestettiin kokeiluaikana yhteensä seitsemän työpajaa. Työpajoissa kuntien edustajat vaihtoivat kokemuksia ja saivat tietoa muiden kokeilukuntien toiminnasta. Innokylän hyödyntämisen tueksi järjestettiin kolme perehdytystä.

Kokeiluiden etenemistä seurattiin puolivuositain valtiovarainministeriön toimesta. Raportointikauden tuloksista työstettiin yhteensä neljä väliraporttia. Kokeilujen toteuttamisesta laadittiin myös ulkopuolisen arvioinnin raportti jatkotoimenpidesuosituksineen ja Kuntakokeiluhankkeen toteuttama loppuraportti. Raportit löytyvät www.vm.fi/kuntakokeilut -sivustolta.

2.2 Kokeileva kehittäminen

Valtioneuvosto on edellisen ja erityisesti nykyisen Juha Sipilän hallituksen toimesta aktiivisesti luonut rakenteita kokeilevalle kehittämiskulttuurille. Valtioneuvoston kokeilutoiminnassa erotetaan kolme tasoa (www.kokeilevasuomi.fi):

- 1) Strategiset kokeilut ovat hallituksen valitsemia kokeiluja, kuten kuntakokeilujen toimintamallikokonaisuudet, kärkihankkeisiin liittyvät kokeilut ja valinnavapauskokeilut.
- 2) Kokeilukeskittymät ovat tiettyihin alueisiin tai teemoihin liittyviä kokeilujen kokonaisuuksia tai verkostoja.
- 3) Ruohonjuuritason kokeilut ovat paikallista tai pienimuotoista kokeilevaa kehittämistä.

Kokeilut voivat liittyä tiettyyn ratkaisuun, asiaan, kokonaisuuteen tai teemaan. Toteuttamisesta voi vastata esimerkiksi yksi organisaatio tai toteutus voi perustua verkostomaiseen yhteistyöhön. Strategisissa kokei-

luissa toteutuksesta, seurannasta ja arvioinnista vastaa hallitus. Kuntakokeilut perustuivat kokeilukunnan ja valtion väliseen sopimukseen.

Kokeilutoiminnassa on keskeistä yhdessä oppiminen, osallistuminen, julkisen keskustelun synnyttäminen sekä rakenteiden ja käytäntöjen suora haastaminen. Kokeileva kehittäminen sallii epäonnistumisen – ideoi, kokeile, korjaa ja kokeile uudestaan. Kokeilukulttuurin ydintä on alustavienkin ideoiden ja ei niin valmiiden mallien varhainen kokeileminen. Kokeileminen on hyvä tapa suunnitella ja muotoilla kehitettävää ratkaisua. Pilotoinnissa kokeiltava asia on jo pidemmälle kehitetty, joskin kokeilemisen ja pilotoinnin välinen raja lienee veteen piirretty viiva.

3 Tutkimuskysymykset

Tämän innovaatiokatsauksen tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- 1) Millaisten paikallisten haasteiden, tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta kokeiluja tehtiin?
- 2) Millaisten asiakaskohderyhmien kanssa kokeiluja toteutettiin ja millaisia toimialoja kokeiluissa oli mukana?
- 3) Millaisia kokeiluja toteutettiin?
- 4) Millaisia oppeja kokeiluista saatiin muiden hyödynnettäväksi?

4 Aineisto ja menetelmä

Kuntakokeilut hyödynsivät työskentely-ympäristönään kansallisen avoimen innovaatioyhteisön Innokylän (www.innokyla.fi) Verstasta ja Toimintamallia. Innokylän Verstaalla työskentään kehittämisen tarpeita ja tavoitteita, kokeiltavan ja kehitettävän ratkaisun osatekijöistä, toteuttamisesta sekä kehitettyä ratkaisua koskevaa arviointia ja arvioinnin tuloksia. Verstaalla tapahtuva kehittäminen on ratkaisujen kehittämistä tiettyyn paikallisen toimintaympäristöön. Toimintamallit ovat paikallisista ratkaisuksista yleistettyjä, geneerisiä malleja, jotka nostavat esiin kehitetyn ratkaisun käyttötarkoituksen sekä keskeisen idean/muutosteorian ja keskeiset osatekijät. Ne eivät siis sisällä paikallista tietoa ja ne ovat Innokylässä kaikkien kehittäjien vapaasti hyödynnettävissä ja sovellettavissa omiin toimintaympäristöihin.

Kuntakokeilujen Innokylä-sisällöt ovat syntyneet kokeilijoiden itsensä tuottamana, kun nämä ovat hyödyntäneet Innokylän työkaluja kokeiluissaan. Innovaatiotoimintaa koskeva vahva oletus tänä päivänä on, että toimivimmat uudet ratkaisut syntyvät varhain kokeilemalla ja yhteiskehittämällä avoimesti aidoissa toimintaympäristöissä yhdessä asiakkaiden/loppukäyttäjien kanssa, ei erillisissä ja suljetuissa asiantunija-ryhmissä tai tutkijakammioissa.

Katsauksen analyysiin löytyi Innokylästä 28 kuntakokeilun Verstasta. Muutama kokeilu oli lisäksi tehnyt kokeillusta ratkaisusta geneerisen toimintamallin. Verstaista kerättiin tietosisällöt excel-matriisiin ja aineiston analyysi jaettiin työryhmän kesken. Kootuista tietosisällöistä tehtiin synteesejä ja johtopäätöksiä. Innokylä-aineiston tukena hyödynnettiin kokeiluista tehtyjä postereita.

5 Kokeilut

Tässä luvussa jäsennetään kuntakokeilujen kuuden toimintamallikokonaisuuden kansallisia lähtökohtia, kunnissa toteutetun kokeilutoiminnan sisältöjä sekä kokeiluissa saavutettuja tuotoksia ja tuloksia.

5.1 Hyvinvoinnin integroitu toimintamalli

Hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskevan kokeilun tarkoituksena oli edistää asiakaslähtöisten ja moniammatillisten toimintamallien luomista ja käyttämistä kuntien lakisääteisiä palveluja järjestettäessä ja tuotettaessa tavoitteena tehokas ja vaikuttava toiminta. Lisäksi kokeilun tarkoituksena oli laaja-alaisesti edistää toiminnan suunnittelussa palveluja käyttävän henkilön (asiakas) elinolosuhteita ja yksilöllisiä palvelutarpeita koskevan tiedon käsittelyä hänen etunsa mukaisesti sekä turvaten hänen yksityiselämänsä ja henkilötietojensa suoja.

Kuntakokeilussa kunnilla oli mahdollisuus osittain yhdistää asiakkaan yksilöllisiä palvelusuunnitelmia eri palvelualoilta niin että asiakas saa yhteisen suunnitelman tarvitsemistaan palveluista. Kunnat saivat hyödyntää kokeilusäännöksiä asiakkaan tietojen käsittelyssä.

Kokeilukunnat

Hyvinvoinnin integroitua toimintamallia koskevassa kokeilussa olivat mukana Kouvola, Kuopio ja Oulu sekä Hämeenlinnan, Hattulan ja Janakkalan muodostama kuntaryhmä, Joensuun, Kontiolahden ja Liperin muodostama kuntaryhmä, Jyväskylän, Hankasalmen, Joutsan, Laukaan, Luhangan, Muuramen, Petäjäveden, Toivakan ja Uuraisten muodostama kuntaryhmä, Lappeenrannan, Imatran, Lemin, Luumäen, Savitai-paleen, Taipalsaaren, Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden muodostama kuntaryhmä sekä Tampereen, Kangasalan, Nokian, Pirkkalan, Ylöjärven ja Vesilahden muodostama kuntaryhmä.

Lisäksi kokeilua hyödynsivät nuorisotakuuta koskevan kokeilun toteuttamisessa Forssan ja Ypäjän muodostama kuntaryhmä, Helsinki, Järvenpään, Hyvinkään, Keravan, Mäntsälän, Sipoon, Pornaisten, Nurmijärven ja Tuusulan muodostama kuntaryhmä, Lahden, Hollolan, Hämeenkosken, Iitin, Kärkölen ja Nastolan muodostama kuntaryhmä, Rovaniemi ja Vantaa.

Tarpeet

Hyvinvoinnin integroidun toimintamallin paikallisissa kehittämistarpeissa määrittyy varsin yhteisiä kehittämisen lähtökohtia. Noin 10 % hyvinvointipalveluiden asiakkaista käyttää paljon erilaisia palveluita. Tämä asiakaskunta tuottaa noin 80 % palveluiden kustannuksista. Suuria kustannuksia syntyy erityisesti sosiaalipalveluista ja ikäihmisten palveluista. Asiakkaat asioivat monessa eri yksikössä. Päällekkäistä ja turhaa työtä tehdään todennäköisesti paljon. Ammatillaiset eivät tiedä toisistaan ja toistensa suunnitelmista. Asiakkaan palvelukokonaisuuden koordinointi on puutteellista. Lukuisista palveluista huolimatta asiakas ei välttämättä saa tarvitsemaansa apua.

Sosiaali- ja terveydenhuollon eri toimijoilla on runsaasti eri suunnitelmia, joita jokainen ammattilainen laatii asiakkaan kanssa omasta ammatillisesta näkökulmastaan. Eri tietojärjestelmät (potilas/asiakastietojärjestelmät) eivät mahdollista tiedon jakamista ammattilaisten kesken ja lisäksi suunnitelmat on laadittu hyvin eri tavoin (täysin strukturoidut vs. proosan muotoon kirjatut). Yhteistä alustaa yhteisten asioiden käsittelylle ei ole olemassa. Monialaista työtä tehdään jo, mutta tiedonkulussa on vahvoja sekä lainsäädännöllisiä että toiminnallisia esteitä. Eri organisaatioilla on erilaisia toimintatapoja, jotka heikentävät kokonaisvaltaisen näkemyksen saamista asiakkaan tuen tarpeesta. Erilliset toimintatavat ja tietojärjestelmät mahdollistavat asiakkaalle päällekkäisiä toimintoja, jolloin ne saattavat olla toisiaan kumoavia.

Tavoitteet

Hyvinvoinnin integroidun toimintamallin kokeiluperiaatteita määriteltiin kuntakokeilulaissa (1350/2014), jonka mukaan kokeiluihin oli sisällytettävä monialaista palvelujen integrointia, palvelusuunnitelmien yhdistämistä sekä asiakasvastaavatoimintaa. Kokeilukunnat määrittivät lisäksi omia tarkempia paikallisia kehittämistavoitteitaan. Tavoitteiksi asetettiin mm.:

- poistaa tiedonkulun esteitä ammattilaisten ja asiakkaiden kesken tehtävässä yhteistyössä
- poistaa mahdollisia palvelujen tarjonnan päällekkäisyyksiä sekä lisätä koordinaatiota ja yhteistyötä
- parantaa monialaisen työn tuloksellisuutta, tehokkuutta ja kustannusvaikuttavuutta
- tehdä näkyväksi monimuotoinen palvelujen käyttö
- aktivoida asiakas palvelusuunnitelman toteuttamisessa sekä lisätä asiakkaan osallisuutta ja valinnanvapautta
- parantaa palvelujen vaikuttavuutta asiakkaan näkökulmasta
- ulottaa ennaltaehkäisevä työote kaikkiin palveluihin
- ehkäistä raskaan tuen tarvetta panostamalla moniammatilliseen oikea-aikaseen puuttumiseen
- kerätä kokemuksia horisontaalisen ja vertikaalisen palveluintegraation käytännöistä

Kohderyhmät ja toimialat

Kokeilujen kohderyhminä olivat erilaiset paljon palveluja käyttävät asiakasryhmät. Tarkemmin määriteltyjä kohderyhmiä olivat mm. lapset ja perheet, lapset ja nuoret, 16–29-vuotiaat nuoret, työikäiset, ikäihmiset ja päihdekuntoutajat.

Kokeilut koskivat moninaisesti eri toimialoja ja sektoreita sekä näiden palveluja kohderyhmistä riippuen. Esimerkiksi monialaisiin lasten ja nuorten palveluihin sisältyi palveluja opetustoimesta ja kouluterveydenhuollosta, varhaiskasvatuksesta, psykososiaalisista palveluista, neuvolasta sekä nuoris- ja kulttuuritoimesta. 16–29-vuotiaiden palvelujen integraatiota koskevassa kokeilussa olivat mukana nuorisopalvelut, opiskelijahuolto, aikuissosiaalityö, lastensuojelu, päihdepalvelut ja mielenterveyspalvelut. Ammatillaisia oli mukana kunnan palveluista, erikoissairaanhoidosta, yksityiseltä sektorilta sekä kolmannelta sektorilta.

Kokeilutoiminta

Kuntakokeilulain määrittelemien kokeiluperiaatteiden kehyksessä kunnilla ja kuntayhtymillä oli omanlaiset kokeilukohteensa ja –asetelmansa. Seuraavassa tarkastellaan lähemmin Hattulan, Hämeenlinnan ja Janakkalan kokeilua, Liperin ja Joensuun Rantakylän aluiden kokeiluja sekä Kuopion kokeilua.

[Hattulan, Hämeenlinnan ja Janakkalan](#) kokeilun sisältökohteita olivat monialaiset lasten ja nuorten palvelut (opetuspalvelut, varhaiskasvatuspalvelut, lastensuojelu, psykososiaaliset palvelut, neuvolapalvelut, kouluterveydenhuolto, nuorisopalvelut, kulttuuripalvelut) sekä perusterveydenhuollon palvelut yhdessä päihde- ja mielenterveyspalvelujen kanssa.

Kokeilussa kokeiltiin uutena työkaluna monialaisen työn helpottamiseksi sähköistä alustaa yhdistetylle palvelusuunnitelmalle. Sähköiselle alustalle tehtiin asiakkaan suostumuksella ja asiakkaan tarpeiden pohjalta palvelusuunnitelma. Suunnitelman tekemisen lähtökohtana oli, että asiakas ja hänen kanssaan työskentelevät työntekijät saavat helposti kokonaiskuvan tuen tarpeesta sekä tiedon siitä, ketkä kaikki asiakkaan kanssa työskentelevät. Yhdistetyssä palvelusuunnitelmassa määriteltiin lisäksi vastuutyöntekijä. Hänen tehtävänsä oli yhteistyössä asiakkaan kanssa pitää palvelukokonaisuus hallinnassa. Kokeilussa laadun, tuottavuuden ja vaikuttavuuden varmistamiseksi asiakkaalle tehtiin vain yksi suunnitelma, jonka toteutusta koordinoi yksi asiakasvastuullinen työntekijä moniammatillisen tiimin tukemana.

Asiakkaiden saaminen mukaan kokeiluun oli ollut vaikeaa. Työntekijöiden motivointi uuden välineen käyttöön oli myös haasteellista. Työntekijät kokivat kokeilun lisäävän työtä. Työkalun käyttö koettiin teknisesti liian haastavaksi ja tylsäksi. Mobiilivarmenteen hankkiminen koettiin vaikeaksi. Kokeilussa mukana olleet asiakkaat eivät kokeneet merkitykselliseksi sitä, että voivat itse osallistua suunnitelman tekemiseen. On opittu tietynlaiseen passiiviseen asiakkuuteen. Asiakkaat eivät kokeneet tarvetta sille, että itse palaisivat päivittämään/lisäämään kommenttejaan laaditulle suunnitelmalle. Positiiviseksi koettiin, että on mahdollista saada yhteen paikkaan kokonaissuunnitelma siitä, mikä on asiakkaan tuen tarve, mitkä tahot ovat mukana ja miten edetään. Positiiviseksi koettiin myös, että kaikki nimetyt työntekijät ja asiakas pääsivät hyödyn-

tämään samaa sähköistä alustaa, mutta silti sen käyttö jäi vähäiseksi. Työntekijät pitivät hankkeen lähtökohtaa (yksi asiakas yksi suunnitelma) hyvänä, mutta työkalua ei silti otettu käyttöön. Esteiksi todettiin mm. puutteita kännyköiden toiminnoissa ja että kannettavaa tietokonetta ei ole käytössä.

Kokeilun johtopäätöksinä todetaan, että uuden työskentelytavan markkinointiin tulisi varata riittävästi aikaa ja resursseja. Uuden sähköisen työkalun käyttöönottokoulutusta tulisi järjestää sekä työntekijöille että asiakkaille. Sähköisen työkalun käytettävyyteen ja kehitystyöhön tulisi panostaa (mahdollisuus nopeisiin muutoksiin kehitysehdotusten mukaisesti) ja sähköinen työkalu tulisi olla integroitavissa muihin käytössä oleviin ohjelmiin. Hyvin toteutetun integraation avulla pystytään kohdentamaan nykyistä paremmin oikeat palvelut ja oikea tuki oikeille asiakkaille, jolloin palvelun laatu, vaikuttavuus ja tuottavuus paranevat. Aito moniammatillinen yhteistyö ja luottamus rinnalla kulkevaan toisen alan asiantuntijaan uudistavat samalla hyvinvointialan työtä.

[Liperin ja Joensuun Rantakylän alueiden](#) kuntakokeilussa haettiin asukaslähtöistä, perheen elämäntilanteen huomioivaa ja tukiprosesseista kokonaisvastuun ottavaa toimintamallia. Kummallakin kokeilualueella on suurin piirtein saman verran alle 18-vuotiaita (noin 3 000). Kokeilun keskiössä olivat Liperin perhekeskukseen ja Rantakylän tulevaan hyvinvointiasemaan sijoitettavat palvelut. Lisäksi verkostona olivat kaikki muut lapsiperhepalvelut. Tavoitteena oli kehittää ja kokeilla moniammatillisen aluetiimin toimintamallia vastaamaan yhtäältä haja-asutusalueen ja toisaalta tiiviin kaupunkilähiön lasten ja lapsiperheiden tuen tarpeisiin. Kokeilussa kokeiltiin ja arvioitiin asiakasvastaavan merkitystä palveluprosessissa ja yhteisen palvelusuunnitelman käyttömahdollisuuksia.

Liperin kokeilussa omatyöntekijän nimeäminen oli selkeyttänyt vastuita perheelle, yhteistyökumppaneille ja työntekijöille itselleen. Tavoitteena on, että jokaiselle asiakkuudessa olevalle henkilölle tai jokaiselle perheelle nimetään jatkossakin omatyöntekijä. Monialaisessa työskentelyssä, kuten kaikessa muussakin työskentelyssä, asetetaan selkeät, konkreettiset tavoitteet ja sovitaan vastuut selkeästi. Asiakkaiden määrä kasvoi kokeilun aikana 12 %. Varhaisen tuen kustannukset kasvoivat samaan aikaan 6 %. Jonotusajaka perhekeskukseen varhaisen tuen palveluihin lyheni 33 % ollen kokeilun päättyessä 8-10 vuorokautta. Asteikolla 0-5 (0 = huono, 5 = erinomainen) asiakkaat ja työntekijät arvioivat omatyöntekijän hyödyllisyyden olevan 4. Palvelusuunnitelman hyöty oli asiakkaiden käsityksen mukaan 3,6, työntekijöiden mielestä 4,2. Perheet ovat kokeneet tullessa kuulluksi ja autetuksi uudella, aiempaa selkeämmällä ja tavoitteellisemmalla tavalla. Suunnitelman seuranta ja tarkastaminen on jäsentänyt kaikkien tahojen työskentelyä.

Joensuun Rantakylän kokeilun johtopäätöksissä todetaan, että huolen heräämisestä reagoitiin on sovittava aikaraja (esim. 3 vrk). Perheen kanssa on puhuttava ihan alusta asti eli huolen heräämisestä alkaen konkreettisesta huolen aiheesta. Yhteistä suunnitelmaa laadittaessa kaikkien pitää tietää a) mistä asiasta ollaan huolissaan, b) mitä tekoja/toimia tapahtuu seuraavaksi c) kuka vastaa mistäkin (myös perhe) ja d) mitä seuraa (ja miten seurataan) jos sovitut asiat eivät toteudu.

Vähänkin monimutkaisemmissa ihmisiin liittyvissä prosesseissa liian valmiiksi etukäteen suunnitellut mallit eivät toteudu. Kokeilussa paras tapa oli toteuttaa väljällä mallilla suunniteltua toimintaa käytäntöön oikeiden asiakkaiden kanssa ja jakaa niistä tulleet kokemukset. Yhteisten palvelusuunnitelmien laatiminen on selkeyttänyt työskentelyn tavoitteita ja toteutusta sekä lisännyt toimijoiden ymmärrystä ja tietämystä perheen kokonaistilanteesta. Sekä asukas että toimijat ovat yhteisen suunnitelman turvin paremmin ajan tasalla tilanteen etenemisestä. Asiakkaan rooli on entistä aktiivisempi prosessin keskeisenä toimijana. Hallitumat asiakaskäynnit vapauttavat asiakastyöaikaa, kun tehdään kerralla oikein. Kokeilu oikeiden tapausten/ihmisten kanssa auttoi ammattilaisia aidosti huomaamaan toistensa olemassaolon ja synergiaedut. Verkostopalaverien ulkopuolinen vetäjä luo neutraalin ilmapiirin, jolloin mahdollistuu yhteinen ja tasapuolinen sopiminen toimenpiteistä.

[Kuopion](#) kokeilun tavoitteet olivat moninaiset: kehittää monialaisen ja moniammatillisen asiakastyön toimintamallia, testata asiakkaan ja ammattilaisten yhteinen hyvinvointisuunnitelma (palvelusuunnitelmien yhdistelmä), kehittää ja kokeilla nuoren elämänhallinnan itsearviointimittaristoa, lisätä sähköisiä kommunikointimahdollisuuksia asiakkaan ja ammattilaisten välillä sekä lisätä nuoren osallisuutta ja pärjäämistä. Kokeiluun osallistui 17 nuorten parissa työskentelevää eri alan ammattilaista sekä 33 kokeiluun ja palvelusuunnitelmien yhdistämiseen suostumuksensa antanutta nuorta. Kokeilussa olivat mukana nuorisopalvelut, opiskelijahuolto, aikuissosiaalityö, lastensuojelu, päihdepalvelut ja mielenterveyspalvelut. Kokeilun työ-

menetelminä olivat [MUN ELÄMÄ 3X10D Kysely ja Elämänpyörä](#) sekä palvelusuunnitelmat yhdistävä sähköinen hyvinvointisuunnitelma nuorten ja ammattilaisten yhteiseen käyttöön.

Kokeilun perusteella henkilökohtaiseen vastuutyöntekijään perustuva malli mahdollistaa päällekkäisten palvelujen karsimisen ja on nuoren näkökulmasta selkeä. MUN ELÄMÄ – menetelmä on sopivan napakka, nuorilähtöinen ja se tuottaa kokonaisvaltaisesti tietoa nuoren tilanteesta. Sähköinen hyvinvointisuunnitelma ajatuksena on hyvä, mutta käytetty alusta osoittautui liian kankeaksi. Hyvinvointisuunnitelman avulla nuoren on helpompi jakaa tietojaan verkostoille. Myös sähköisen palvelualustan viestimahdollisuuden avulla nuoren on helppo kommunikoida asioita viranomaisille. Kokeilu osoitti, että nuoren asioita kokonaisuutena tarkastellessa päällekkäisyydet huomataan helpommin ja niihin voidaan puuttua.

Muina kokeiluina esimerkiksi [Oulun kaupungin](#) kokeilussa työikäisten ja ikäihmisten prosessissa kehitettiin vastuutyöntekijä- ja moniammatillisen työn mallia paljon palveluita tarvitseville ikäihmisille ja työikäisille. Kokeilussa kokeiltiin yhteistä hoito- ja palvelusuunnitelmaa asiakaslähtöisen, monialaisen yhteistyön välineenä sähköisessä järjestelmässä ja erillisessä rekisterissä, jossa käyttöoikeuksia on eri lainsäädännön alla työskentelevillä toimijoilla asiakkaan suostumuksen jälkeen. [Eksoten](#) kokeilun tarkoituksena oli luoda yksi yhteinen suunnitelma asiakkaalle, josta jokainen Eksoten ammattilainen saisi nopeasti tiedon asiakkaan kanssa sovituista asioista ja toimista. Kuntakokeilun aikana oli tarkoitus ottaa käyttöön hyvinvointi/asiakassuunnitelma, johon kerätään olennainen tieto erillisistä suunnitelmista ns. yhteenvetosuunnitelmaan ja näiden lisäksi järjestelmästä on mahdollista nähdä asiakkaalla aktiivisena olevat prosessit ja muut erikoisalakohdalliset suunnitelmat listauksena. [Tampereen hyvinvointineuvolassa](#) kokeiltiin sähköistä palvelusuunnitelmaa ja asiakasvastaavan hyödyntämistä osana lapsiperheiden tiimipalvelu Keinun toimintaa. Kokeilu aloitettiin kolmessa tiimissä ja laajennettiin myöhemmin kaikkiin 25 tiimiin. Tampereen kokemuksena palvelusuunnitelma varmistaa, että kaikilla ammattilaisilla on samat tiedot. Viestintä tehostuu eikä erillisiä varmisteluja tai sopimisia enää tarvita, kun kukin ammattilainen tietää oman roolinsa kirjatun suunnitelmaan mukaan. Laadittu suunnitelma on oman toimialueen lakisääteisten suunnitelmien pohja.

Opit jaettavaksi

Integraatiokokeilujen perusteella yksilötasolla tehtävät palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat asiakkaan saaman palvelun johtolanka. Palvelun laadun, tuottavuuden ja vaikuttavuuden kannalta useita palveluja käytävällä asiakkaalla tulee olla tarvelähtöisesti rakennettu suunnitelma. Yksilötasoisten suunnitelmien integrointi aloitetaan niiden asiakkaiden kanssa, jotka käyttävät runsaasti eri palveluja ja joilla on nyt useita, eri tietojärjestelmissä olevia suunnitelmia. Tällöin pystytään kohdentamaan nykyistä paremmin oikeat palvelut ja oikea tuki oikeille asiakkaille. Aito moniammatillinen yhteistyö ja luottamus rinnalla kulkevaan, toisen alan asiantuntijaan uudistaa samalla hyvinvointialan työtä.

Yhteisten palvelusuunnitelmien laatiminen selkeyttää työskentelyn tavoitteita, toteutusta ja keinoja sekä lisää toimijoiden ymmärrystä ja tietämystä asiakkaan kokonaistilanteesta ja selkeyttää työntekijöiden rooleja. Sekä asiakas että muut toimijat ovat yhteisen suunnitelman turvin paremmin ajan tasalla tilanteen etenemisestä. Asiakkaan rooli on myös tällöin entistä aktiivisempi prosessin keskeisenä toimijana. Hallitummat asiakaskäynnit vapauttavat asiakastyöaikaa. Asiakkaan asioita kokonaisuutena tarkastellessa päällekkäisyydet huomataan helpommin ja niihin voidaan puuttua. Yhteisen hoito- ja palvelusuunnitelman kautta toimijoille syntyy kokonaisempi kuva asiakkuudesta. Yhteistyön syventäminen toimijoiden kesken on avain parempaan asiakkuuden hallintaan ja vaikuttavampaan palveluun. Vähänkin monimutkaisemmissa ihmisiin liittyvissä prosesseissa liian valmiiksi etukäteen suunnitellut mallit eivät toteudu.

Omatyöntekijän tai asiakasvastaavan nimeäminen selkeyttää vastuuta sekä asiakkaalle, yhteistyökumppaneille että työntekijöille. Verkostopalaverien ulkopuolinen vetäjä luo neutraalin ilmapiirin, jolloin mahdollistuu yhteinen ja tasapuolinen sopiminen toimenpiteistä. Palvelujärjestelmän hyvä tunteminen on toimivan palveluohjauksen edellytys. Verkostotyöllä on taipumus rajautua oman hallintokunnan sisäisiin toimijoihin (esim. soten toimijat verkostoituvat keskenään tai koulu/päivähoidon toimijat keskenään), mitä tulisi välttää.

Yhteiset, jokapäiväisessä käytössä olevat tekniset työvälineet ovat ehdoton edellytys monitoimijaiseen, joustavaan ja asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Yhteisten sähköisten järjestelmien kehittäminen valtakunnallisesti parantaisi asiakkaan saamaa palvelua, kun kaikilla toimijoilla olisi sama tieto käytettävissä. Uu-

den sähköisen työkalun käyttöönottokoulutusta tulee järjestää sekä työntekijöille että asiakkaille. Sähköisen työkalun käytettävyyteen ja kehitystyöhön tule panostaa (mahdollisuus nopeisiin muutoksiin kehitysehdotusten mukaisesti) ja sähköinen työkalu tulee olla integroitavissa muihin käytössä oleviin ohjelmiin.

5.2 Nuorisotakuu

Nuorisotakuulla tarkoitetaan kuntakokeilulaissa toimintamallia, jonka tavoitteena on tarjota jokaiselle alle 25-vuotiaalle nuorelle ja alle 30-vuotiaalle vastavalmistuneelle työ-, harjoittelu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikka kolmen kuukauden kuluessa työttömäksi joutumisesta. Nuorisotakuuseen liittyvä koulutustakuu tarkoittaa tavoitetta taata jokaiselle juuri peruskoulunsa päättäneelle paikka lukioissa, ammatillisessa koulutuksessa, oppisopimuksessa, työpajassa tai kuntoutuksessa.

Nuorisotakuuta koskevan kokeilun tarkoituksena oli edistää toimivien asiakaslähtöisten prosessien sekä kunnallisten ja työ- ja elinkeinohallinnon viranomaisten yhteistoiminnan ja tiedonkulun toteuttamista tavoitteena tehokkaat ja vaikuttavat palvelut ja palvelukokonaisuudet nuorisotakuun piiriin kuuluville nuorille.

Kokeilukunnat

Nuorisotakuun kuntakokeiluissa olivat mukana Helsinki, Kouvola, Oulu, Rovaniemi ja Vantaa sekä Forssan ja Ypäjän muodostama kuntaryhmä, Joensuun, Kontiolahden ja Liperin muodostama kuntaryhmä, Jyväskylän, Hankasalmen, Joutsan, Laukaan, Luhangan, Muuramen, Petäjäveden, Toivakan ja Uuraisten muodostama kuntaryhmä, Järvenpään, Hyvinkään, Keravan, Mäntsälän, Sipoon, Pornaisten, Nurmijärven ja Tuusulan muodostama kuntaryhmä, Lahden, Hollolan, Hämeenkosken, Iitin, Kärkölän ja Nastolan muodostama kuntaryhmä sekä Lappeenrannan, Imatran, Lemin, Luumäen, Savitaipaleen, Taipalsaaren, Parikkalan, Rautjärven ja Ruokolahden muodostama kuntaryhmä.

Tarpeet

Nuorisotakuun kokeilukuntien kehittämisen tarpeet olivat pitkälti samanlaisia, mutta kullakin kokeilulla oli omia painotuksia nuorten palveluiden kehittämiseksi. Keskeisenä tarpeena uuden palvelumuodon kokeilulle oli asiakaslähtöisyyden toteutuminen nuoria kuuntelemalla. Asiakkaan tilanteeseen sopimaton palvelu johtaa usein keskeyttämiseen ja asiakkaan tilanteen jumiutumiseen. Palveluiden tarpeen ja tuotettujen palveluiden sisällön kohtaamiseen liittyvä ongelma rasittaa suuresti kunnan taloutta. Keskeytetty toimenpide, asiakkaan tilanteen jumiutuminen tai saman palvelun tai toimenpiteen toistaminen tietyn ajan jälkeen uudelleen sitoo sekä taloudellisia että ohjauksellisia resursseja.

Kokeilujen taustalla oli tarve pienentää nuorten työttömyysprosenttia kunnissa ja saattaa nuoria kohti koulutusta tai työelämää. Eri toimijoiden palvelut oli tarpeellista yhdistää asiakaslähtöisiksi palveluketjuiksi niin, että kaikki toimijat tunnistavat oman roolinsa palvelukokonaisuudessa ja asiakkaat etenevät palvelusta toiseen jouhevasti. Palvelurakenteen hajanaisuus vaikeuttaa yritysysteistyötä ja vaikuttaa yritysten halukkuuteen kääntyä palveluntarjoajien puoleen työvoimaa etsiessään. Nämä seikat muodostivat tarpeen nuorisotakuun alaisten nuorten työllisyyspalveluiden kehittämiseksi ja palveluohjaukselle sekä yhteistyön ja yritysysteistyön tiivistämiselle.

Laajemmissa kokeiluissa oli tarpeena kehittää palvelukokonaisuuksia yhtenäisiksi niin, että palvelut toimivat eri kunnissa samansuuntaisesti tai yhteisten linjausten mukaisesti. Tarkoituksena oli helpottaa alueella tehtävää verkostoyhteistyötä, kun palvelut on linjattu yhteisesti ja edistetään määrätietoisesti tuttuutta ja tunnettuutta alueella.

Tavoitteet

Nuorisotakuun kuntakokeiluissa sirpaleisen palvelurakenteen rinnalle haluttiin luoda peruspalveluita täydentävä, matalankynnyksen palvelumalli, joka kokoaa nuorten palveluita yhden katon alle ja jossa palvelut ovat helposti saatavilla. Palvelu toimisi ilman ajanvarausta, ja tarvittaessa nuori voi asioida siellä nimettömänä. Tavoitteena oli luoda uusi palvelumalli nuorille, jotka kokevat vaikeutta asioidensa hoitamisessa ja

tarvitsevat ohjausta oman arjen hallintaan, hyvinvointiin, koulutukseen tai työllistymiseen liittyvissä kysymyksissä. Tavoitteena oli perustaa matalan kynnyksen palvelukeskus (Ohjaamo), jossa on saatavilla monialaista, osaavaa ohjausta kohti työelämää ja sen vaatimaa osaamista muun muassa kaupungin työllisyyspalveluiden, etsivän nuorisotyön ja sosiaalityön sekä TE -toimiston ja Kelan asiantuntemusta siten, että nuorten asiointi sujuu mahdollisimman yksinkertaisesti. Saman katon alle sijoittumisella tavoiteltiin myös ohjaukseen tekevien ammattilaisten osaamisen lisääntymistä yli ammattirajojen, uusia toimintatapoja ja mahdollisuutta hyödyntää esim. työntekijöiden täydennyskoulutusresursseja yhdessä.

Ohjaamossa ohjausta tarvitsevalle nuorelle nimetään vastuuvirkailija, joka voi nuoren antamalla kirjallisella luvalla tehdä monialaista yhteistyötä ja tiedonvaihtoa muiden Ohjaamossa toimivien tahojen kanssa (TE-toimisto, KELA, sosiaalityö, toisen asteen koulutus, työllisyyspalvelut, etsivä nuorisotyö). Nuoren asiakastietojen tallentamiseen käytetään monialaista esimerkiksi NT TYPPI- rekisteriä. Rekisteriin kirjaetaan nuorelle Ohjaamossa annettu ohjaus sekä yhdessä laaditut suunnitelmat/sovitut asiat. Suunnitelmien toteutumista seurataan ja tarpeen mukaan ollaan yhteydessä nuoreen päin.

Nuoren näkökulmasta Ohjaamon tavoitteena on vahvistaa nuoren hyvinvointia, edesauttaa koulutukseen pääsemistä ja työllistymistä antamalla nuorelle yksilöllistä asiakaslähtöistä ohjausta ja tukea sekä tunne siitä, että hän on tullut kohdatuksi. Työmenetelmissä korostuu nuoren vahvuuksien tunnistaminen ja käyttöönotto sekä ratkaisukeskeisyys. Tavoitteena on myös viedä palveluiden painopistettä ennaltaehkäisevään suuntaan.

Joissakin kokeilukunnissa oli lisäksi tavoitteena yritys yhteistyön kehittäminen, työllisyyspalveluiden työhönvalmennuksen kehittäminen, TET-toiminnan kehittäminen ja kytkeminen urasuunnitteluun ja kesätyömahdollisuuksiin, maahanmuuttajanuorten ohjauksen kehittäminen sekä uraohjauksen, arjenhallinnan ja psykososiaalisen tuen ja niihin liittyvien menetelmien kehittäminen.

Kohderyhmät ja toimialat

Nuorisotakuun kuntakokeilussa kohderyhmän muodostivat alle 30-vuotiaat nuoret. Kokeilu edellytti laajaa ja moninaista yhteistoimintaa kunnan eri toimialojen, TE-toimiston, Kelan ja työttömyyskassojen sekä yritysten ja järjestöjen kesken.

Kokeilutoiminta

Seuraavassa tarkastellaan lähemmin Forssan, Rovaniemen, Kouvolan, Helsingin ja Keski-Uudenmaan nuorisotakuukokeiluja.

[Forssan](#) kokeilussa kehittämisteemoja työstettiin palvelumuotoilun keinoin ja erilaisten ratkaisujen avulla päästiin kiinni yhteiseen tekemiseen sekä erityisesti siihen, että nuoren kannalta Ohjaamo-palvelut ovat kattavat ja luovat eheän kokonaisuuden. Forssassa resurssit olivat rajalliset nuorten palveluiden kehittämiseen ja tästä syystä ei voitu rakentaa koko palvelukokonaisuutta uudestaan, vaan innovatiivisesti ja kokeilukulttuuriin keinoin pyrittiin vahvistamaan ja tiivistämään olemassa olevien toimijoiden ja palveluiden yhteistyötä. Toiminta saatiin hyvään vauhtiin, ja toiminnan aikana nuoret pääsivät entistä enemmän vaikuttamaan itse palveluiden sisältöön. Tiedonvälitystä eri organisaatioiden välillä tehostettiin nuorten etenemistä tukevasti. Erilaiset pienet ja suuremmat kokeilut mahdollistivat uusien käytänteiden ottamisen aktiiviseen käyttöön. Jatkossa nähtiin tarpeelliseksi panostaa entistä enemmän toiminnan vaikuttavuuden arviointiin sekä nuorten entistä laajempaan osallistamiseen. Nuoret tulevat olemaan entistä vahvemmin mukana palveluiden kehittäjinä, asiakasmäärät lisääntyvät ja nuorten palveluita tarjoavat tahot tulevat tekemään entistä tiiviimpää yhteistyötä keskenään. Ohjaamo-toimintamalli on ollut Forssassa keskeinen muutosagentti kohti entistä laadukkaampia ohjauspalveluita ja toimijaverkoston tiivistämistä.

[Rovaniemen](#) Ohjaamo käyttöliittymänä -kokeilun keskeinen tehtävä oli tehostaa nykyisen palvelujärjestelmän käyttöä niin, että nuori saa tarvitsemansa palvelun oikea-aikaisesti ja nopeasti. Ohjaamo kokosi yhteen nuoren hyvinvointi-, koulutus- ja työllistymispalvelut yli hallinto- ja sektorirajojen ja se toimi väylänä ja käyttöliittymänä palveluihin. Nuoren ei tarvinnut tietää minkä viranomaisen tai palveluntuottajan puoleen kääntyä tai mihin mennä, vaan hän tuli Ohjaamoon ja hänen palveluprosessinsa käynnistyi sitä kautta. Ohjaamotoiminta kokosi yhteen kunnan peruspalveluiden ja eri viranomaispalveluiden lisäksi kolmannen sektorin toimijoita sekä yrityksiä ja työnantajia.

Kunnan mukaan Ohjaamo – toiminnassa tärkeää oli sekä verkostomaisen yhteistyömallin kehittäminen että fyysisen palvelupisteen rakentaminen. Verkostomaisen kehittämistyön tulos konkretisoitui nuorelle fyysisenä paikkana johon tulla. Ohjaamo toimi paikkana, joka tavoitti nuoret ja kokosi palvelut nuoren ympärille. Ohjaamomainen työote oli yhteistyömuoto, jossa korostui nuorilähtöisyys, moniammatillisuus ja yhdessä tekeminen. Ohjaamossa nuoren kohtaaminen oli ohjaustyön lähtökohta. Ohjaamossa toimi viikkokalenterin mukaisesti eri toimijoita eri viikonpäivinä. Yhdessä tekeminen yhteisessä tilassa mahdollisti nuorille paremman ja laajemman palvelukattauksen ja edisti myös konkreettisesti eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja sitä kautta nuoren sujuvaa siirtymistä palveluiden välillä. Fyysisen palvelupisteen lisäksi Ohjaamo tarjosi jalkautuvia palveluita sekä verkkopalveluita nuoren tueksi.

[Kouvolan](#) kokeilun tuloksena monialainen verkostoyhteistyö on parantunut, verkoston osaaminen lisääntynyt ja tietoisuus nuorten palveluista lisääntynyt. Kouvolan Ohjaamo sai asiakaspalautteissa kiitettävän arvostuksen. Erityisesti nuoret kokivat, että heidän toiveitaan ja tarpeitaan kuunneltiin ja että he saivat Ohjaamosta tarvitsemaansa tietoa ja tukea. Verkostopalautteissa nousi esiin onnistumisina verkoston yhteistyön tiivistyminen, Ohjaamon hyvä maine ja jatkuva kehittyminen. Kehitettävää löytyi nuorten tavoittamisesta. Ohjaamo koettiin tarpeelliseksi ja sille on paikka Kouvolassa.

[Helsingin](#) kokeilu oli merkittävä laajuutensa ja asiantuntijoiden määrän osalta. Myös nuorten palveluiden tarpeen määrä haastoi yhteiset moniammatilliset työskentelytavat kokeilun toteuttamisessa. Kokeilussa yhteinen tekeminen kuvattiin palvelumuotoilun keinoin yhteiseksi palveluksi. Asiakasnäkökulmana kokeilussa oli nuoren halu saada ja ottaa vastaan apua. Kokeilussa rakennettiin yhden oven kautta toimivat palvelut, jotka mahdollistivat nuoren tarpeenmukaiset palvelut ja luotettavan työntekijän, joka kulki rinnalla. Tavoitteena oli kehittää palvelu, jolla oli hyvä tunnettavuus ja helpot reitit palveluun. Nuoren osallisuus ja vaikuttaminen Ohjaamon toimintaan ja omaan palveluunsa oli palvelun rakentamisen keskiössä.

Helsingin Ohjaamon työntekijöiden työn lähtökohtana oli kyky tukea nuorta kokonaisvaltaisesti, palvelujärjestelmän ja sen toimijoiden vahva tuntemus, yhteys omiin taustaorganisaatioihin ja asiakastietojärjestelmiin, Ohjaamon eri alojen asiantuntijoiden näkemysten yhdistäminen, nuoren toimijuutta tukeva työote sekä verkostoyhteistyö. Johdon tuki ja sitoutuminen yhteisen palvelumallin rakentamiseen, aika ja osaaminen sekä palvelukentän tuntemus olivat työn tekemisen edellytys.

[Keski-Uudenmaan](#) kokeilu poikkesi muista kokeilusta. Kokeilussa oli mukana yhdeksän kuntaa, joiden nuorten palveluita kokeilu pyrki kehittämään. Keski-Uusimaa nähtiin nuoren näkökulmasta yhtenäisenä alueena, jossa nuori voi palveluita saada. Kokeilussa päivitettiin yhteisiä käytäntöjä ja nuorten ohjauspalveluita, kuten duunipysäkki sekä tuettu TOP-jakso, ja laadittiin koko alueen yhteinen työpajaselvitys. Asiakassegmentointiin mallinnettiin työkaluja. Duunipysäkki toteutettiin monialaisena yhteistyönä, jonne esimerkiksi TE-palvelut kutsuivat työttömiä työnhakijoita keskustelemaan työnhakutaidoista alueen yrittäjien kanssa. Palvelutarpeen mukaiset palvelut koostettiin asiakassegmentoinnilla. Segmentointia tehtiin käytännössä neljä eri kertaa, jolloin paikalla oli eri asiakasvastaavia.

Opit

Nuorisotakuun kokeiluissa kehitettiin nuorten työllisyyttä sekä siirtymistä kohti työelämää. Kokeiluissa luotiin Ohjaamo-toimintamalli, jolla turvataan nuorten ohjauspalveluiden saatavuus koko maakunnassa. Tarkoituksena oli kehittää nuorille helposti saavutettavia, neutraaleja ja moniammatillisia ja -hallinnollisia palveluja sekä asiakkaan että nuorten parissa toimivien ohjaavien tahojen näkökulmasta. Ohjaamo-mallilla selkiytetään nuorten koulutukseen hakeutumista ja tuetaan siinä pysymistä, koulutuksen loppuun suorittamista ja työllistymistä. Ohjaamo mahdollistaa alueellisesti yhteisen työotteen ja ohjausmallin, joka tukee yksilön koulutus- ja työelämäsiirtymiä. Mallin avulla voidaan niukkenevista resursseista huolimatta tarjota oikea-aikaista palvelua eri toimijoiden tahoilta. Ohjaamo-mallin avulla saadaan syvennettyä toimijoiden ohjausosaamista sekä lisättyä työkaluja asiakkaan ohjausprosessin oikea-aikaiseen etenemiseen sekä löytämään uusia osuvia ratkaisuja asiakkaan työllistymistä tukevista vaihtoehdoista.

Asiakaslähtöisyys edellyttää kaupungin/kunnan hallinnonalojen ja muiden viranomaisien (sosiaalitoimi, terveystoimi, TE-toimisto, Kela, työttömyyskassat) välillä tiivistyvää yhteistyötä, jolla voidaan vähentää etuuksien hakemiseen ja yhteensovittamiseen sekä nuorisotakuun toimenpiteisiin (kuntoutus, koulutus, työelämä) pääsemiseen liittyvää monimutkaisuutta. Toisiinsa liittyvien asiakassuunnitelmien yhdistäminen

ja palvelusuunnitelmien sekä etuus- ja palvelupäätösten käytettävyyttä yli hallinnonrajojen poistaa turhaa byrokratiaa ja turvaa nuorten tasavertaisuutta heille kuuluvien palvelujen ja etuuksien saannissa.

5.3 Koulutuspalvelu

Koulutuspalvelua koskevan kokeilun tarkoituksena oli kuntien yhteistyöllä parantaa edellytyksiä hyödyntää oppilaitosverkkoa ja henkilöstöä peruskoulun jälkeisessä toisen asteen koulutuksessa. Tarkoituksena oli erityisesti hankkia kokemuksia lukiokoulutuksen hallinnollisesta yhteistyöstä. Kokeilua toteutettiin osin suunnitellusti, mutta sitä ei työstetty Innokylässä.

Kokeilu

Koulutuspalvelun kokeilussa Riihimäen kaupunki sekä Hausjärven ja Lopen kunnat tekivät yhteistyötä oppilaitosverkon hyödyntämisessä. Seutulukiohankkeessa haluttiin kokeilla, millä edellytyksillä seutulukio toimii kaikkien mukana olevien kuntien hyväksi. Lähtökohtana oli pakote hakea lukion järjestämisluvut uudelleen ja mukautua uusittuun rahoitusmalliin. Pakotteiden poistuttua kunnat halusivat jatkaa kokeilua yhteistyömuotojen hiomiseksi. Kokeilukuntien mukaan kokeilun onnistuminen näyttäytyy seuraavasti: 1) yhteistyön ensi sävelet on soitettu, 2) yhteisiä työkaluja etäopetuksen järjestämiseen on hankittu, 3) yhteisistä koulujen työ- ja loma-ajoista on sovittu ja 4) yhteistyöllä on saavutettu taloudellisia säästöjä.

5.4 Kuntien toiminnan valvonta

Kuntien toiminnan valvontaa koskevan kokeilun tarkoituksena oli lisätä kokeilukuntien toimintamahdollisuuksia kuntien tehtäväksi säädettyjen sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa luomalla uusia toimintamalleja palveluiden ohjaukseen ja valvontaan.

Kokeilussa oli tarkoitus keventää yksityiskohtaisten suositusten ja ohjeiden vakiintuneita soveltamiskäytäntöjä. Tarkoituksena oli uusia indikaattoreita käyttöön ottamalla edistää kuntien toiminnan ja sen valvonnan asiakaslähtöisyyttä, valtion valvovien viranomaisten ja kuntien yhteistyötä ja päällekkäisyyksien poistamista tavoitteena valvonnan oikea kohdentuminen ja siitä kunnille ja valvoville viranomaisille aiheutuvan työmäärän vähentyminen.

Kokeilukunnat

Kuntien toiminnan valvontaa koskevassa kokeilussa olivat mukana Kuopio, Jyväskylän, Hankasalmen, Joutsan, Laukaan, Luhangan, Muuramen, Petäjäveden, Toivakan ja Uuraisten muodostama kuntaryhmä, Tampereen, Kangasalan, Nokian, Pirkkalan, Ylöjärven ja Vesilahden muodostama kuntaryhmä sekä Vaasan ja Mustasaaren muodostama kuntaryhmä. Innokylässä kokeiluaan työstivät Ylöjärvi, Jyväskylä, Kuopio ja Vaasa.

Tarpeet

Valvonnan toimintamallia toteuttaneiden kokeilukuntien kehittämistarve keskittyy valvontakäytäntöjen ja ohjauksen kehittämiseen sekä omavalvonnan roolin vahvistamiseen osana viranomaisvalvontaa. Kokeilukuntien kehittämisen tarpeet olivat osin samanlaisia, mutta osin hyvinkin erilaisia. Esimerkiksi Kuopiossa kehittämistarvetta nähtiin erityisesti perhekuntoutuksen sisällön määrittelyn osalta. Kokeiluun lähtemisen motiivina nähtiin aikaisempi valvonnan vähäisyys kokeilukohteissa ja uusien toimintatapojen kehittäminen. Vaasan kokeilussa pyrittiin purkamaan organisaatiolähtöisyyttä ja lisäämään yhteisöllisiä hoiva- ja toimintamalleja.

Kohderyhmät ja toimialat

Ylöjärvellä kokeilukohteena oli ikäihmisten tehostettu palveluasuminen ja kotihoito. Jyväskylässä kokeiltiin tehostetun palveluasumisen valvontaa omavalvontaohjelman ja indikaattoreiden avulla. Kuopiossa kokeilua toteutettiin aikuissosiaalityön alku- ja neuvontapalveluissa sekä erityisryhmien asumispalveluissa, jossa omavalvontaan ja indikaattoriseurantaan perustuva valvonnan kokeilu kohdistettiin kunnallisiin lastensuojelulaitoksiin sekä lastensuojelun perhekuntoutukseen. Vaasassa kokeiltiin yhteisöllisen toiminta- ja hoivamallin (mm. organisaatiolähtöisyyden purku, totutusta poikkeava henkilöstöresurssointi) kehittämis-toimenpiteitä.

Kokeilutoiminta

Ylöjärvellä kokeilun tavoitteena oli luoda kampusmallin mukainen toimintamalli asumispalveluissa, selvittää yöpartioinnin toteuttamisen ratkaisumahdollisuuksia ja teknologian hyödyntämistä sekä yhdistää kotihoito entistä tiiviimmin kaupungin eri alueilla. Palvelua tuottavat kokeiluyksiköt ohjeistettiin kokeilun ajan kohdentamaan henkilöstöresurssit vapaammin asiakkaan tarpeen mukaan. Kokeilun aikana seurattiin asiakasnäkökulmasta saatavuutta ja kohdentumista, sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta ja asiakkaan palvelukokemusta. Ammattilaisten näkökulmasta seurattiin palvelujen palvelurakennetta, palveluntuottajan käsityksiä ja henkilöstön tilannetta (sairauspoissaolot, vaihtuvuus). Maksajan näkökulmasta seurattiin kustannusten kehitystä, tuotoksia (asiakasmäärä ja palvelun määrä) ja henkilöstön määrää ja rakennetta sekä seurattiin ongelmista kertovia asioita.

Kokeilussa kokeiltiin ja hyödynnettiin hoivateknologiaa mm. Tena Identifi-arviointijärjestelmää ja Evondos-lääkeautomaattia, seurattiin asiakkaiden hoitoisuutta ja kustannuspainon yksikkökohtaisia keskiarvoja (RUG/RAI) sekä seurattiin indikaattorien avulla palvelujen laatua, rakennetta ja saatavuutta.

Kokeilun johtopäätöksinä todetaan, että henkilöstön joustava käyttö kampusalueella eri asumisyksiköiden välillä on mahdollista. Henkilöstön joustavalla siirrolla oli myönteisiä vaikutuksia asiakkaisiin. Asiakastytyväisyys säilyi hyvällä tasolla ja osin jopa nousi. Esimerkiksi annetulla yöavulla ja sairaanhoidollisella avulla on voitu välttää sairaalaan siirtoja ja ne ovat auttaneet sairaalasta kotiutumisten onnistumisessa. Kustannussäästöjä on syntynyt sairaalahoitopäivien vähentymisessä, henkilöstökuluissa, työajan säästöissä ja sijaisten rekrytoinnissa. Hoivateknologian (Tena Identifi-arviointijärjestelmä, älyvaippa) avulla on löytynyt uusia toimintatapoja hoitoon, mm. levottomuus ja käytösoireet ovat helpottuneet, rauhoittavan lääkkeen käyttö on vähentynyt ja asukkaan elämän laatu on parantunut. Tämä on tuonut myös kustannussäästöjä.

Jyväskylässä kokeilun tavoitteet olivat selkeät: 1) kunta valvoo tehostettua palveluasumistaan omavalvontaohjelman kautta, 2) laadun mittaamiseen on aluehallintoviraston kanssa yhdessä laaditut mittarit ja kriteerit, 3) aluehallintoviraston valvonta tapahtuu yhteisissä valvontakokouksissa kaksi kertaa vuodessa ja 4) valvonta muuttuu ennakoivaksi.

Ennen kokeilua aluehallintovirasto teki oman suunnitelmansa mukaiset valvontakäynnit ja vanhuspalveluiden johdon valvontakäynnit vuosittain ja tarpeen mukaan. Kokeilun aikana toteutettiin kuukausittainen seuranta yksiköittäin, ja aluehallintoviraston kanssa käytiin neuvottelut kaksi kertaa vuodessa indikaattorilomakkeen pohjalta. Kokeilutavoitteen mukaisesti aluehallintovirasto ja vanhuspalveluiden johto eivät kumpikaan tehneet valvontakäyntejä kuntakokeilun aikana.

Tuloksina todetaan mm. että hoidon laatuun liittyvät indikaattorit olivat hyödyllisiä, mutta raskaita toteuttaa. Indikaattorit eivät vastanneet aluehallintoviraston haluamiin seurantoihin. Omavalvontaan piirissä olleet asiat nousivat esille vasta myöhäisessä vaiheessa. Jatkossa nähdään tarpeelliseksi yhdistää aluehallintoviraston seuraamia asioita ja omia mielenkiinnon kohteita. Indikaattoreiden lähtökohdaksi on otettava voimakkaammin omavalvontasuunnitelmassa käsitellyt asiat.

Kuopiossa tavoiteeksi asetettiin valvonnan toimintamallin (ml. omavalvonta) kehittäminen, valvonnan prosessin kuvaaminen, yhteistyön kehittäminen aluehallintoviraston kanssa, riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen sekä valvonnan roolien täsmentäminen. Tavoitteena oli myös systemaattisen valvontakäytännön aikaansaaminen omassa toiminnassa ja ostopalvelussa sekä sähköisen tiedonkeruun kehittäminen.

Kokeilun käynnistyessä aikuissosiaalityöstä ja lapsiperhepalveluista oli tehty erilliset omavalvontaohjelmat. Lisäksi Kuopiossa ei ollut valvontatarkastajaa. Kokeilun myötä erillisistä ohjelmista luovuttiin ja alettiin kehittää yhteistä valvontamallia. Tätä ennen yhtenäisiä valvontakäytäntöjä ei ollut. Yhteistyö alue-

hallintoviranomaisen kanssa oli ollut satunnaista. Kokeilussa sovittiin tiivistä valvontaan liittyvästä yhteistyöstä aluehallintoviranomaisten kanssa ja valvontatarkastaja palkattiin. Kokeilun tuloksena toteutetaan yhdenmukaista valvontamallia lastensuojelun laitoshoidossa ja perhekuntoutuksessa. Toimintamalli on laajennettavissa ja skaalattavissa muihin yksiköihin tai vaikka maakunnan tasoiseksi. Aluehallintoviranomaisen kanssa tehty yhteistyö on muuttunut kumppanuudeksi. Kehittämiskohteena ovat jatkossa sisäisen valvonnan hetkittäiset puutteet resurssiongelmista johtuen.

Vaasassa tavoitteena oli kehittää asukkaita osallistavaa ja aktivoivaa arkea. Tavoitteena oli huomioida niin asiakas, omainen kuin henkilökuntakin. Tavoitteena oli lisäksi omahoitajuuden kehittäminen, kulttuurisen vanhustyön omaksuminen, omaisten roolin korostaminen, yhteisöllinen oppiminen sekä hyvinvointisuunnitelman käyttöönotto ja aktiivinen hyödyntäminen.

Kokeiluun osallistunut palveluasumisen yksikkö oli suunnattu muistisairaille asiakkaille. Kokeilun aikana asiakas ja hänen omaisensa olivat arjessa aktiivisessa roolissa. Asiakaslähtöinen näkökulma tuli näkyä yksikön toiminnassa ja arjen ratkaisuisa. Hoitohenkilökunnan toiminnassa huomioitiin ennaltaehkäisy ja toimintakykyä tukeva työote. Tavoitteena oli, että toimijoilla oli yhteinen tavoite asiakkaan hyvinvoinnin edistämiseksi hänen toimintakyvyn kokonaisuus huomioiden. Omaisat olivat mukana arjen kehittämisessä. Heitä kutsuttiin säännöllisesti koolle ja osallistettiin yhteisön kehittämiseen. Kokeilun aikana pohdittiin ja avattiin yhdessä ihmislähtöisen hoivamallin tarkoitusta, sisältöä ja erityisesti omaisten roolia hoivakumppaneina.

Hoitohenkilökunnan rooli kokeilun toteuttaja oli merkittävä. Henkilökunta oli koulutettu työskentelemään toimintakykyä edistävällä työotteella kolmevuotisessa täydennyskoulutuksessa. Hoitohenkilökunta oli myös saanut koulutusta ja työmenetelmiä ihmislähtöiseen hoivakulttuuriin. Arjen elämää opittiin toteuttamaan asukkaan voimavaroista lähtien, jolloin toimintakulttuuri muuttui tahtomattakin tehtäväkeskeisestä ihmislähtöiseksi ja sen tuloksena työhyvinvointi ja työn merkityksellisyys lisääntyivät.

Palvelutalossa kehitettiin yhteisöllistä toiminta- ja hoivamallia, mikä tarkoitti asukkaita aktivoivaa ja osallistavaa arkea, organisaatiolähtöisyyden purkua ja totutusta poikkeavaa henkilöstömitoitusta. Yksikössä hyödynnettiin vapaaehtoisia, taiteilijoita, kolmannen sektorin työntekijöitä sekä työllistettyjä.

Kokeilun aikana seurattiin omahoitajuuden kehittymistä, hyvinvointisuunnitelman uutta laatimistapaa (asukkaan omakuvamonologi), kulttuurisen vanhustyön omaksumista osaksi normaalia arkea (viriketuokiot, luovuuden omaksuminen jne.), omaisten roolia asukkaan hyvinvoinnin tukemisessa (omaisten mukaanotto esim. hyvinvointisuunnitelmaa tehdessä), yhteisöllistä oppimista (palvelumuotoilu, kehittämistehtävät jne.), työyhteisön/henkilökunnan "me-hengen" lisääntymistä (oma ei-julkinen Facebook-ryhmä) ja yhteisön hyvinvointisuunnitelman toteutumista (hyvinvoinnin vuosikello).

Kokeilun onnistumista mitattiin laajalla etukäteen laaditulla indikaattoripaketilla. Lisäksi uutta toimintamallia verrattiin kahteen eri toimintayksikköön samojen mittareiden avulla. Indikaattoreita olivat taustaindikaattoreiden lisäksi mm. kokeilun toiminnallisia muutoksia kuvaavat indikaattorit (liikunnan ja ulkoilun seuranta, lääkityksen keventäminen eli psykofarmakoiden käyttö, vuoteessa hoidettavien määrä ja sosiaalisen viikko-ohjelman seuranta), palvelukehitystä kuvaavat indikaattorit, palvelujen sisältöä, laatua ja vaikuttavuutta kuvaavat mittarit (hoitopäivät muualla, toimintakyvyn muutos/ säilyminen), asiakkaiden kokemus palveluista, henkilöstöä koskevat indikaattorit, kustannuksiin liittyvät indikaattorit ja henkilöstörakenteeseen liittyvät indikaattorit.

Kokeilukunnan mukaan kokeilussa onnistuttiin asukkaan yksilöllisen elämänlaadun, siitä syntyvän hyvän hoidon laadun ja yhteisöllisyyden kehittämisessä ja toteuttamisessa arjen toiminnoissa. Työtapojen muutoksella saavutettiin asiakashyödyn lisäksi henkilökunnan työhyvinvointia ja työn merkityksellisyys lisääntyi.

Opit

Valvontaa ja valvonnan toimintamallia kehittämällä voidaan ennaltaehkäistä riskien toteutumista. Valvonnan avulla voidaan varmistaa, että asukkaita kohdellaan tasaveroisesti. Henkilöstö pystyy ehkäisemään ongelmien syntymistä, kun tietävät palveluihin liittyvät riskit. Valvontamalli selkeyttää pelisääntöjä yksitystisten palveluntuottajien ja ostajan välillä. Valvontaa voidaan toteuttaa tehokkaasti ja asiantuntevasti yh-

teistyössä kunnan ja aluehallintoviranomaisen kesken. Yhteinen toimintamalli selkeyttää kaikkien osapuolten valvontaan liittyvää tekemistä.

5.5 Asumispalvelut

Asumispalveluja koskevan kokeilun tarkoituksena oli edistää vanhusten, vammaisten ja muiden erityisryhmiin kuuluvien henkilöiden asumispalvelujen uusien toimintamallien luomista ja toteuttamista kunnille kustannuspaineita aiheuttavaa ohjausta keventäen ja asumispalveluja koskevien vahvistettujen periaatelinjauksien mukaisesti.

Kokeilukunnat

Asumispalveluja koskevassa kokeilussa olivat mukana Kouvola ja Vantaa sekä Joensuun, Kontiolahden ja Liperin muodostama kuntaryhmä sekä Riihimäen, Hausjärven ja Lopen muodostama kuntaryhmä.

Tarpeet

Asumispalveluiden kehittämitarpeiksi määriteltiin muuttaa tai kehittää asuispalveluita laitosasumisesta kohti tehostettua palveluasumista, rakentaa erityisasumisen toimeenpano-ohjelmaa, ottaa käyttöön uusia toimintamalleja ohjauksen, kuntoutuksen ja valmennuksen keinoin, kehittää asiakkaiden palvelusuunnitelmia, seurata palvelutalojen täytöstä ja kartoittaa hoitohenkilökunnan osaamistarpeita. Esimerkiksi Kouvolaassa kehittämisen tarve määriteltiin palvelulain 14§ 1 momentissa olevan määräyksen mukaisesti, jonka mukaan kunnan on toteutettava iäkkään henkilön hoito ja huolenpito hänen kodissaan tai muussa kodinomaisessa asuinpaikassa, joka vastaa iäkkään henkilön kulloistakin palveluntarvetta. Pitkäaikainen hoito ja huolenpito voidaan toteuttaa laitoshoidona vain, jos siihen on lääketieteelliset tai muut pätevät perusteet.

Tavoitteet

Vantaalla toteutettiin kolme kokeilua. Liukumäki kotiin -kokeilun tavoitteena oli rakentaa kodin, sairaalan ja ympärivuorokautiseen hoitoon siirtymisen arviointi- ja kotiutusyksikkö sekä kotiin ohjaava toimintamalli (liukumäki). Ympäri vuorokautiset palvelutalot -kokeilussa tavoitteena oli saada uusi, joustava resursointimalli ympärivuorokautisiin palvelutaloihin Vantaalla, missä henkilökunta siirtyisi yksiköstä toiseen asiakkaiden palvelutarpeen mukaan. Kolmannessa kokeilussa tavoitteena oli lisätä perhehoitajien määrää Vantaan vammaispalveluissa ja tarjota erityisesti lapsille ja nuorille kodinomainen vaihtoehto tilapäishoidon toteuttamiseksi. Lisäksi oli tavoitteena kokeilla perhehoidon toteuttamista hoidettavan asiakkaan kotona sekä ryhmäperhehoitona kunnan tiloissa.

Joensuussa toteutettiin neljä kokeilua. Ensimmäisessä kokeilussa tavoitteena oli saada aikaan kokoava työväline, jolla ohjataan erityisasumisen toteutusta kunnassa. Tavoitteena oli parantaa eri tahojen vuoropuhelua, helpottaa rakennushankkeiden etenemistä ja päätöksentekoa niistä sekä hallita entistä paremmin asumispalvelujen palvelumarkkinoita. Toisessa kokeilussa tavoitteena oli Senioripihan hyvinvointikeskuksen toimintamallin kehittäminen yhteistoimintaverkoston kanssa niin, että myös talon ulkopuoliset henkilöt, joita asuu runsaasti alueella, voivat käyttää Senioripihan neuvonta- ja ravintopalveluja sekä toiminnallisia harrastus- ja virkistystoiminnan tiloja. Tavoitteena oli muodostaa korttelista todellinen hyvinvointikeskus. Kolmannessa kokeilussa tavoitteena oli kehitysvammaisten ja vaikeavammaisten ryhmäkotien rakentaminen Karhunmäen kaupunginosaan lähekkäin toisiaan. Tavoitteena olivat synergiaedut henkilöstön käytössä ja palvelujen organisoinnissa. Neljännessä kokeilussa tavoitteena oli saada aikaan monisukupolvi-idealla toimiva useiden toimijoiden yhteishanke.

Kouvolan Valkealan palvelualuemalli -kokeilussa tavoitteena oli kehittää hyvän ikääntymisen asuinympäristö, henkilöstön uusi asiakaslähtöinen toimintamalli sekä yhteisöllisyyttä ja osallisuutta edistävä, asiakaslähtöisiä kumppanuuksia luova palvelumalli. Valkealan palvelumallin tarkoituksena on hyödyntää Valkealakodin ja sen pihapiirissä sijaitsevien asumisyksiköiden olemassa olevaa rakennuskantaa sekä muodostaa palvelualue, joka tarjoaa uudenlaista alueen ikääntyneiden osallisuutta ja toimintakykyä edistävää toi-

mintaa sekä edistää henkilöstön liikkuvuutta asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Kuntakokeilussa keskityttiin kolmeen eri kehittämisalueeseen: investointeja vaativaan rakennusten peruskorjaukseen, henkilöstön uuden toimintamallin luomiseen sekä palvelualuemallin kehittämiseen.

Riihimäen kokeilu toteutettiin Riihikodissa, jossa tavoitteena oli kokeilla perhelähtöistä, yhteisöllistä työskentelymallia vanhusten asumispalveluissa. Kokeilukohteessa koko osasto muutettiin tehostetuksi asumispalveluksi sekä otettiin käyttöön uusi työskentelymalli. Kokeilussa pilotoitiin myös asumista kahden hengen huoneissa. Näin mahdollistettiin avioparien yhdessä asumisen järjestäminen ja sijoittaminen kaupungin omaan yksikköön, joka ei olisi ollut mahdollista ilman kokeilua.

Hausjärven kokeilussa tavoitteena oli tarjota asumispalveluita tarvitseville asukkailla asumismahdollisuus Hausjärvellä kunnan nykyistä rakennuskantaa hyödyntäen. Tavoitteena oli myös asukkaiden tarpeita vastaavien asumisolosuhteiden luominen kotikuntaan kustannustehokkaasti ja siten vähentää asukkaiden ostopalvelupaikkoja. Palvelun tavoitteena oli vastata asiakkaan tarpeisiin/toiveisiin tuottamalla osaavan henkilökunnan tuottamaa arkielämän rutiineihin ohjaavaa toimintaa, huolenpitoa ja laadukasta vapaa-aikaa.

Kohderyhmä

Asumispalveluiden toimintamallin kokeilussa kohdejoukkona olivat kehitysvammaiset, ikääntyneet henkilöt asumispalveluyksiköissä sekä lapset, nuoret ja aikuiset perhehoitokokeilussa.

Kokeilutoiminta

Vantaan [Liukumäki kotiin](#) -kokeilussa pyrittiin kehittämään uudenlainen toimintamalli, joka ohjaa, kuntouttaa ja valmentaa alle 70-vuotiaita vantaalaisia pitkäaikaishoidon asiakkaita omaan kotiin. Hankkeen aikana perustettiin arviointi- ja kuntoutusyksiköitä, kehitettiin arvioivaa ja valmentavaa työtettä ja suunniteltiin toimintamalli ympärivuorokautisista hoitolaitoksista kotiin. Kuntoutumisyksikköä ja Liukumäki kotiin -toimintamallia tarvitaan erityisesti niiden henkilöiden kohdalla, joille räätälöidyt palveluratkaisut ovat tarpeen. Huolellisen palvelutarpeen selvittämisen ja yksilöllisen valmennuspolun avulla voitiin välttää raskaampaan hoivaan siirtyminen. Liukumäki kotiin -mallin avulla mahdollistettiin asiakkaiden suunnitelmallinen ohjautuminen oikeaan paikkaan, oikeiden palvelujen turvin, myös raskaimmista palveluista siirtyminen asteittain kotiin asiakkaan kuntoutuessa. Liukumäki kotiin -toimintamalli turvaa palvelut niitä tarvitseville sekä mahdollistaa kevyemmät palveluratkaisut kustannustehokkaasti.

Vantaan [Ympäri vuorokautiset palvelutalot](#) -kokeilu kohdistui kolmeen ympärivuorokautiseen keskiraskaaseen palvelutaloon (henkilökunta paikalla 24h/vrk), yhteensä 150–170 asiakasta. Kokeilussa palvelu- ja hoitosuunnitelmat tarkistettiin, asiakkaiden osallisuutta lisättiin ja johtamisjärjestelmää muutettiin. Toiminnanohjausjärjestelmä saatiin käyttöön kotihoidon kentälle, mutta ei vielä palvelutaloihin. Kokeilun jälkeen edelleen osaamisen kehittämistä on laajennettu palvelutalojen välillä. Palvelutaloissa on mallinnettu kokeilun aikana osaamisvaihto. Palvelutalojen täyttöastetta on seurattu systemaattisemmin ja palvelutalot ovat täydempiä. Asiakkaiden osallisuutta on entisestään lisätty ja asiakkaat osallistuvat oman hoitonsa suunnitteluun. Palvelusuunnitelmat on tarkistettu ja päivitetty asiakkaiden ja omaisten kanssa yhteistyössä. Kotihoidossa on siirrytty kotihoidon ja palvelutalojen integroituun johtamismalliin. Alueelliset kotihoidon päälliköt vastaavat sekä kotihoidosta että palvelutaloista.

Vantaan [Perhehoidon](#) kuntakokeilun tavoitteena oli lisätä perhehoitajien määrää Vantaan vammaispalveluissa ja tarjota erityisesti lapsille ja nuorille kodinomainen vaihtoehto tilapäishoidon toteuttamiseksi. Tilapäinen perhehoito voi kestää yhdestä kerrasta pidempiaikaiseen hoitoon. Perhehoidon vahvuus on pysyvät ihmissuhteet ja tavallinen perhe-elämä. Perhehoidossa toteutui hoidettavan yksilöllisten tarpeiden huomiointiin ottamisen lisäksi perheen kokonaisvaltainen tuki inhimillisellä tavalla. Tilapäisessä perhehoidossa lapsi sai uusia ihmissuhteita ja elämänpiiri laajenee. Samalla vanhemmille tarjoutuu hetki levähtää. Tilapäisessä perhehoidossa nuori voi harjoitella itsenäistymistä, irtautumista lapsuudenkodista, tai perhehoito voi valmentaa itsenäiseen asumiseen. Kokeilun aikana toteutui perhehoitoa koskeva lakimuutos (Perhehoitolaki 1.5.2015), joka mahdollistaa perhehoidon toteuttamisen myös hoidettavan kotona. Perhehoito on vakiintunut osaksi palveluvalikkoa. Perhehoitajien määrä on kasvanut. 30.6.2014 heitä oli 24 ja 31.12.2016 jo 95. Perhehoidon järjestäminen kunnan tiloissa päättyi kuntakokeilulain päättyttyä 31.12.2016. Tämän kysyntä ja asiakasmäärä olivat pieniä.

Joensuussa erityisasumisen [toimeenpano-ohjelmatyön](#) kautta yhteistyö tiivistyi ja kehittyi kunnan eri toimijoiden välillä. Kaikki mukana olleet toimijat (kaavoitus, tonttipalvelut, konsernihallinto, asuntotoimi, vuokratiloyhtiö ja sote-palvelut) kokivat yhteistyön parantuneen. Parempaa asumista edistäviä uudishankkeita saatiin ripeästi vireille. Kun katsotaan kokonaisuuksia ja kaikkia asumispalveluja tarvitsevia ryhmiä yhdessä, opitaan uudenlaisia kaikille soveltuvia hyvän asumisen toteuttamisen tapoja. Päättäjille on toimeenpano-ohjelman kautta saatu esitettyä tiivistetysti erityisasumisen tilanne ja tarpeet. Näin on luotu hyvät mahdollisuudet myös poliittisen ohjauksen toteuttamiselle ja tehokkaalle päätöksenteolle.

Joensuun Seniorikeskus -kokeilussa ikäihmisten vireys, osallisuus ja kuuluminen yhteisöön ovat vahvistuneet. Asiakkaiden ja omaisten kokemus palveluista/toiminnoista ja tilojen viihtyisyydestä oli kyselyn mukaan hyvä. Asumispalvelujen vaihtoehtojen lisääntyessä on voitu koko kaupungin tasolla vähentää laitospaikkoja. Peittävyys on 1,4 % suhteessa 75-vuotiaisiin. Pitkäaikaisen laitoshoidon nettokustannukset ovat vähentyneet kahdessa vuodessa neljännekseen vuoden 2013 tasosta, mikä euroina on 2 milj.€. Senioripihaan lisäksi on toki tarvittu myös muita toimia, jotta laitosasumista on voitu vähentää.

Senioripiha valmistui Joensuuhun vaiheittain; vuokra-asunnot ja ryhmäkodit (Maijatalo) keväällä 2014, tehostetut palveluasunnot sekä ravintola-, koulutus- ja palvelutilat (Mattitalo) keväällä 2015 ja vapaarahoitteiset vuokra-asunnot ja osakehuoneistot (Marttatalo) syksyllä 2016. Kokonaisuuden käynnistämistä tuki erillisrahoitteinen isäntä-emäntä -hanke, ja siinä luotuja toimintamalleja juurrutettiin kuntakokeilun aikana pysyväksi toiminnaksi. Yhteensä 237 erilaista ikäihmisten asuntoa sekä hyvinvointikeskuksen ravintola-, kuntoutus- ja palvelutilat ovat samassa korttelissa kaupunkikeskustassa.

Joensuun rakennuttajayhteistyön myötä sama arkkitehtitoimisto koko korttelissa mahdollisti saumattoman arkkitehtuurin. Yksi pääsuunnittelija suunnitteli ja vastasi siitä, että kokonaisuus toimii. Oli mahdollisuus tutkia asumispalveluita korttelitasolla ja kehitellä asuntopohjia erilaisiin tarpeisiin. Vahvalla suunnittelutehtävällä saatiin myös kaavoittaja mukaan kehitystyöhön ja mm. korttelin kerroslukuja muutettiin suunnittelun aikana. Korttelin arkkitehtuurin, sisäisen liikenteen ja yhteisten palveluiden suunnittelu oli kitkatonta, kun arkkitehtisuunnittelu oli yhden toimiston hallussa. Esteettömyys ja kulkuyhteydet korttelin eri suunnista pystyttiin ratkaisemaan selkeästi paremmin kuin perinteisessä talokohtaisessa toteutuksessa. Korttelimaisen toteutus muutti rakentamisen talokohtaisesta tuotteesta korttelimaiseksi palveluksi. Korttelissa asumista käsitellään palveluna ja loppukäyttäjän asiakaskokemus on suunnittelun lähtökohta. Yhteistyö ei lopu talon valmistumiseen, vaan myös kortteliin tulevaa asumispalvelua ylläpidetään yhdessä. Kortteliin tulee siellä työskentelevä yhteisökoordinaattori, joka läsnäolevana auttaa, tukee ja kannustaa. Yhteisöllinen monisukupolvikortteli tuo kylän takaisin kaupunkiin.

Kouvolan [Valkealan palvelualuemallin](#) kokeilussa vanha laitostuote on muuntumassa moderniksi ikääntyneiden asumisyksiköksi ja kyläläisten kohtaamispaikaksi. Aukkaat saavat uudet ajanmukaiset kodit. Kohteessa on hyödynnetty uusinta turvateknologiaa ja luonnonläheinen asuin ympäristö sekä laajalle pihalueelle rakennetut kuntoilualue ja kävelypolut tukevat kaikenikäisten ulkoilua alueella.

Palvelualuemalliin liittyvässä yhteistyömallissa lasten ja ikäihmisten uudenlainen kohtaaminen on rikastuttanut molempien osapuolten elämää. Vanhukset ovat vierailleet koulujen ja päiväkotien tapahtumissa. Lapset ovat tutustuneet ikääntyneiden elämään Valkealakodissa. Eri palvelujen välinen yhteistyö on tiivistynyt ja sitä halutaan edelleen vahvistaa. Paikallisen eläkejärjestön kanssa on tehty tiivistä yhteistyötä. Vanhuksille on järjestetty monia mieleenpainuvia toimintatunneita.

Riihimäellä [Vilja-asumispalvelu](#) oli osa Riihimäen kaupungin vanhuspalvelujen rakenneuudistusta. Tarkoituksena oli muuttaa Riihikodin Vilja-osasto kokonaan tehostetun palveluasumisen yksiköksi, jotta voidaan toteuttaa vanhuspalvelulain henkeä ja sijoittaa laitoshoidon vain lääketieteellisillä perusteilla.

Riihimäellä Vilja-osastolla kokeilun myötä kodinomaisuus ei ole kiinni ympäristöstä. Kokeilun aikana asukkaita on kannustettu osallistumaan arjen toimintoihin, pieniin askareisiin esimerkiksi ruokailuissa, mikä on lisännyt sosiaalisuutta ja toisen huomioimista. Tämä on näkynyt myös asukkaiden turvallisuuden tunteen ja yhteenkuuluvuuden lisääntymisenä. Aktiivisen osallistamisen taustalla on motivoitunut henkilökunta ja toimiva yhteistyö erityistyöntekijöiden (fysioterapeutit ja ohjaaja) kanssa. Henkilökunnalle on kokeilun aikana järjestetty työnohjausta sekä koulutusta kuntouttavasta gerontologisesta hoitotyöstä, vapaaehtoistyöstä ja TunteVa-toimintamallista. Tutustumiskäynnit eri palveluasumisen yksiköihin ovat kuuluneet toimintaan. Viljassa on otettu käyttöön vastuuhoidaja-toimintamalli, jossa arjen rutiinimaisesta teh-

täväkeskeisyydestä pyritään irtautumaan. Malli on edesauttanut yksilölliseen ja kuntoutukselliseen työotteeseen siirtymistä sekä tehostanut yhteistyötä henkilökunnan välillä.

Hausjärven kokeilun onnistumisena kirjattiin muun muassa kolmen asukkaan kotiuttaminen kunnan ulkopuolisesta ostopalvelusta Paavolantien asuinryhmään. Kokeilun asumisryhmän tila osoittautui tarkoitukseen sopiviksi. Aukkaiden kotiuttamisen myötä kirjattiin positiivinen taloudellinen vaikutus (n. 40 000 €). Kokeilun aikana viidestä asukaspaikasta neljä täyttyi ja yksi itsenäisesti lähellä asuva henkilö, joka sai päivittäisen tuen asuinryhmästä. Toiminta on nostonut esille tarpeen kehittää kunnan päivätoimintaa, sen henkilöstöä ja palkkatuella työllistettäviä osaksi asuinryhmän ja muiden tarvitsevien arkea. Tärkeätä oli myös huomata, että asuinryhmä voi toimia osalle asukkaista väliasumismuotona itsenäiseen asumiseen siirtymisessä sekä tukea jatkossakin itsenäisesti asuvaa henkilöä.

Opit

Kokeilujen perusteella yhteistyöstä ja kumppanuusverkostoista saadaan asumistoimintaan monipuolisuutta ja uutta otetta. Ikäihmisistä itsestään löytyy runsaasti taitoa ja voimavaroja yhteiseen tekemiseen ja verkostoitumisen avulla saadaan paljon yhdessä aikaiseksi. Teknologia kiinnostaa ikäihmisiä ja he haluavat oppia sitä. Hyvällä opiskelija-ohjauksella saamme tulevaisuudessa alan ammattilaisia ikäihmisten palveluihin. Yhteisöllisyyden erilaiset mallit ja niiden soveltaminen asumiseen parantavat toimintaa. Palvelumuotoilu vauhdittaa kehittämistä ja visualisoi kokonaisuutta. Yhteisessä käytössä olevat tietäalustat voivat toimia yhteisenä kollektiivisena muistina ja keskustelun välineenä. Hoivatiilojen rakentamisessa on tärkeää yhdistää eri asiantuntijoiden osaaminen ja käydä riittävästi keskustelua tavoiteltavasta päämäärästä. Suunnitteluun pitää varata riittävästi aikaa ja kuulla käyttäjiä alusta alkaen. Substanssiosaamista pitäisi olla ehdottomasti mukana sisällä suunnittelussa ja rakentamisessa (hoitajapohjainen rakennusinsinööri). Vastuuhoitajamalli jäsentää asukkaalle nimetyn oman hoitajan sekä asiakkaan ja hänen omaisensa välistä yhteistyötä.

5.6 Kuntien ja Kelan yhteistyö

Kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyökokeilulla oli tarkoitus edistää kunnan ja Kansaneläkelaitoksen palveluyhteistyötä toimeentulotukipalveluissa tavoitteena asiakkaan kertaalleen antamiin tietoihin perustuva oikein ajoitettu palvelu ja palveluprosessista kunnalle aiheutuvan työmäärän ja kokonaiskustannusten väheneminen.

Kokeilukunta

Kokeilukuntana oli Vantaan kaupunki. Kohderyhmä

Kokeilun kohderyhmänä olivat Vantaalla asuvat toimeentulotukea hakevat kuntalaiset.

Tarve

Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyivät Kelan hoidettavaksi vuoden 2017 alussa. Toimeentulotukilain muutokset hyväksyttiin eduskunnassa 12.3.2015. Muutoksen taustalla oli tarve vähentää kuntien tehtäviä ja velvoitteita. Uudistuksella tavoiteltiin myös sitä, että perustoimeentulotukea hakevat asiakkaat olisivat keskenään mahdollisimman yhdenvertaisessa asemassa. Kokeilun tarkoitus oli edistää kunnan ja Kansaneläkelaitoksen palveluyhteistyötä toimeentulotukipalveluissa tavoitteena asiakkaan kertaalleen antamiin tietoihin perustuva oikein ajoitettu palvelu ja palveluprosessista kunnalle aiheutuvan työmäärän ja kokonaiskustannusten väheneminen.

Tavoitteet

Kokeilun tavoitteena oli että kokeilun aikana Kelassa asioiva henkilö voi samalla jättää toimeentulotukihakemuksensa Kansaneläkelaitoksen Vantaan paikallistoimistoon. Kokeilussa valmistauduttiin perustoimeentulotuen siirtämiseen Kelan työksi vuoden 2017 alusta alkaen.

Kokeilutoiminta

Kokeilun aikana pyrittiin siihen, että asiakas saisi mahdollisimman paljon palvelua yhdestä pisteestä, tässä tapauksessa Kelan paikallistoimistosta. Asiakas jätti toimeentulotukihakemuksensa samalla kun asioi muutoinkin Kelassa. Palveluneuvojat

- kirjasivat hakemukset rajoitettuun Vantaan asiakastietojärjestelmään
- tarkastivat asiakkaan väestörekisteritiedot
- tarkastivat ja tarvittaessa kiirehtivät asiakkaan ensisijaisten Kansaneläkelaitoksessa olevien etuuksien käsittelyä
- veivät toimeentulotukihakemuksen tulolaskelmaan Kansaneläkelaitoksen maksussa olevat etuudet
- ottivat vastaan asiakkaan mahdollisia hakemuksen liitteitä sekä
- antoivat tietoa hakemuksensa käsittelyn tilasta

Kuntakokeilun aikana Kela kiirehti ja ratkaisi ensin asiakkaan Kelan ensisijaiset etuudet, mikä helpotti asiakkaan käsitystä taloutensa kokonaistilanteesta. Näin välttyttiin taannehtivien ensisijaisten etuuksien takaisinerinnältä, mikä aina hankaloittaa asiakkaan tilannetta. Kela antoi asiakkaalle kattavan palveluneuvonnan sosiaalivakuutuksen ensisijaisista etuuksista. Mikäli asiakas ei ollut hakenut toimeentulotukea ja hänellä oli siihen oikeus, sai asiakas myös tästä tiedon asioidessaan Kelassa. Asiakkaan palveluverkko kasvoi. Sosiaalitoimen toimipaikkojen lisäksi käytettävissä oli Kelan neljä toimipaikkaa. Useimmissa tilanteissa yhden luukun periaate toteutui. Kokeilulla pyrittiin nopeuttamaan kunnan etuuskäsittelyratkaisutyötä. Toimenpiteillä pyrittiin henkilöstösäästöihin.

Kokeilussa kehitettiin Kelan palveluneuvojien, kunnan etuuskäsittelijöiden ja sosiaalityön ammattilaisten tietojenvaihdon ja yhteistyön toimivuutta asiakkaan kokonaisvaltaisessa palvelussa. Yhteistyövälineenä hyödynnettiin Lync-yhteyttä. Lync oli ollut käytössä vain koulutuksen järjestämisen välineenä ja yksipuolisena yhteytenä kunnasta Kelaan. Kokeilussa laadittiin toimintamalli Lync-tietojenvaihtoon, jossa huomioitiin tietojenvaihdon tarkoitus, tietosuoja-asiat ja sosiaalihuoltolain mahdollisuudet, velvoitteet ja rajoitukset.

Opit

Kuntakokeilussa saatiin kokemustietoa valtakunnallisen perustoimeentulotuen siirtämisestä Kansaneläkelaitokseen. Kokeilusta saatiin myös kokemuksia yhteistyöstä asiakkaan kokonaisvaltaisesta palvelusta. Kokeilukunnan mukaan pitkäaikaisasiakkaat eivät siirry asioimaan Kelaan, ellei muodostu ”pienä pakkoa”. Asiakkaita ei voi houkutella mainonnalla, viestinnällä tai kertomalla ohjauksen yhteydessä, että asiakas jättää hakemuksen jatkossa Kelaan. Tämä onnistui kuitenkin siten, että vähennettiin kaupungissa lähekkäin olevia asiointiysiköjä, jolloin asiakkaiden reitit muuttuivat totutusta.

6 Lopuksi

Kuntakokeiluissa kehitettyjen ratkaisujen ja mallien levittämisen ja siten kokeilun tulosten saaminen tietoon ja edelleen käyttöön edellytti kokeilukunnilta sitoutumista kokeilun tulosten markkinointiin ja kehitetyn tiedon systemaattiseen kirjaamiseen. Kokeilujen lähtötilanteesta ei edellytetty etukäteen arviota, kuvausta tai mittausta, mikä osaltaan vaikuttaa siihen, että kokeilun tuloksia on vaikea osoittaa ja arvioida.

Innokylään avattu kuntakokeilujen aihesivu (<https://www.innokyla.fi/kuntakokeilut>) kokosi työstettyjen kuntakokeilujen sisältöjä ja tuloksia, mutta kirjaukset jäivät varsin ohuiksi, mikä vaikeutti innovaatiokatsauksen laatimista. Katsauksen analyysia tehtäessä jouduttiin tukeutumaan myös kokeiluista tehtyihin postereihin. Kuntakokeilusopimukseen liitetty pyyntö kuvata kokeilut Innokylään ei kaikilta osin toteutunut, mutta niiden kokeilujen osalta, jotka työstettiin ja kuvattiin osaksi Innokylän verkkopalvelua, palvelu mahdollistaa kokeilun tulosten näkymisen, levittämismahdollisuuden ja olemassaolon vielä pitkään kokeiluaikajan päättymisen jälkeenkin. Kokeilujen raportointiprosessi ja indikaattoriseuranta olivat kokeiluille jo itsessään merkittävä työllistävä tekijä ja on sikäli ymmärrettävää, että Innokylä-kirjauksiin ja siellä työkentelyyn ei voitu syvemmin keskittyä.

Kokeiluista kuvattujen tulosten voidaan nähdä keskittyneen asukkaan/asiakkaan/kuntalaisen/nuoren palvelun laadun parantamiseen. Kokeiluissa näkyy tarveperusteinen kehittäminen. Kukin kunta määritteli tarpeiden perusteella omat tavoitteensa, joita kohti pyrittiin. Innovatiivisuutta oli kaikissa kokeiluissa ja juuri tarpeenmukaisuus teki niistä kokeilukunnalle merkittävän. Joitakin kokeiluja ratkaisuja tai/toimintamalleja on ollut käytössä jossakin toisessa kunnassa, mutta ei kokeilukunnassa, jolloin kokeilu oli kunnalle erityisen arvokas.

Kuntakokeiluissa vaikutuksia voidaan suurelta osin osoittaa toimintatapojen muuntamisena. Prosessit nopeutuvat ja moniammatillisesta yhteistyöstä nähdään erityisiä hyötyjä asiakastyössä. Kokeilukunnat täydentänevät vielä Innokylä-kirjauksiaan. Erityisesti arviointiosuus kaipaa täydennystä saavutetuista tuloksista, onnistumisista ja epäonnistumisista, sekä kehitettyjen ratkaisujen vakiinnuttamisesta. Erityisen tärkeää olisi saada nostettua esiin saavutettujen positiivisten tulosten kannalta merkityksellisiä edellytyksiä, tekijöitä ja elementtejä, ei vain kuvata saavutuksia. Kuntakokeiluissa aloitettu työ on vasta alussa. Vuosien päästä voidaan osoittaa pysyvämpi muutos, joita kokeiluiden myötä on saavutettu. Tältä pohjalta tulisi Innokylään syntyä myös geneerisiä toimintamalleja, jotka ovat vapaasti kaikkien hyödynnettävissä.